

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menganalisis tentang bagaimana pelaksanaan program *service encounter quality* terhadap kepuasan pelanggan. Menurut Sugiyono (2013:39) “Variabel *independent* atau variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab berubahnya atau timbulnya variabel *dependent* (terikat)”. Dalam penelitian ini, *service encounter quality* yang menjadi variabel *independent* memiliki enam indikator yaitu *professionalism, civility, friendliness, competence, helpfulness, dan predictability*.

Variabel dependen menurut Sugiyono (2013:39) merupakan “Variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas”. Variabel *dependent* dalam penelitian ini yaitu kepuasan pelanggan memiliki dua indikator terdiri dari tingkat harapan dan tingkat kenyataan.

Menurut Sedarmayanti dan Hidayat (2011:71) “Unit analisis adalah sesuatu yang berdasarkan tujuan yang dijadikan suatu kesatuan karakteristik yang akan diukur”. Unit analisis dalam penelitian ini adalah tamu bisnis yang menggunakan *meeting package* di Grand Zuri Hotel BSD City.

Anita Pratiwi, 2014

Pengaruh *service encounter quality* terhadap kepuasan tamu bisnis Grand Zuri Hotel BSD City

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan

Berdasarkan penjelasan dan bidang penelitian, maka jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dan verifikatif. Dimana dalam penelitian ini akan diuji apakah *service encounter quality* berpengaruh terhadap kepuasan tamu bisnis di Grand Zuri Hotel BSD City. Menurut Sugiyono (2012:53) “Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri baik satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri tanpa membuat perbandingan dan/atau mencari hubungan variabel satu sama lain)”. Adapun pengertian penelitian verifikatif menurut Sugiyono (2012:54) “penelitian yang membandingkan keberadaan satu variabel atau lebih pada dua atau lebih sampe yang berbeda, atau pada waktu yang berbeda”.

Berdasarkan jenis penelitiannya yaitu penelitian deskriptif dan verifikatif yang dilaksanakan melalui pengumpulan data dilapangan, maka metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *explanatory survey*. Sedarmayanti dan Hidayat (2011:33) menjelaskan yang dimaksud dengan metode survey sebagai berikut.

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

Penelitian ini menggunakan metode pengembangan *cross section method* karena dilakukan dengan jangka waktu yakni kurang dari satu tahun, dalam

Anita Pratiwi, 2014

Pengaruh *service encounter quality* terhadap kepuasan tamu bisnis Grand Zuri Hotel BSD City

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

memperoleh informasi dari sebagian populasi yang dikumpulkan langsung di tempat penelitian secara empirik mengenai objek yang sedang diteliti. Menurut Sedarmayanti dan Hidayat (2011:34) metode *cross sectional* adalah.

Metode yang mengambil subyek dari berbagai tingkat umur dan karakteristik lain dari waktu yang bersamaan, bertujuan untuk memperoleh data yang lebih lengkap, cepat, sehingga dapat menggambarkan perkembangan individu selama masa pertumbuhan.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Menurut Hasan Mustafa (2011:1) bahwa “Operasionalisasi variabel merupakan proses penentuan ukuran suatu variabel”. Secara lebih rinci operasionalisasi masing-masing variabel ditunjukkan dalam Tabel 3.1 sebagai berikut.

TABEL 3.1
OPERASIONALISASI VARIABEL

Variabel/Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
<i>Service Encounter Quality</i> (X)	“ <i>Service encounter quality is interaction between the customer and service provider. Service encounter quality may lead to expectations of the overall quality of the service.</i> ” Jayawardhana (2010:341)				
<i>Professionalism</i> (X ₁)	Sikap fokus karyawan dalam melaksanakan prosedur secara benar serta konsisten memberikan pelayanan terbaik kepada tamu	Profesionalitas	Tingkat profesionalitas karyawan <i>front office</i> dalam melayani proses <i>check in</i> dan <i>check out</i>	Ordinal	III. A1
			Tingkat profesionalitas <i>banquet staff</i> dalam menyediakan <i>coffee break, meeting facilities</i>	Ordinal	III. B1
			Tingkat profesionalitas <i>food beverage attendant</i> dalam menyediakan <i>breakfast,</i>	Ordinal	III. B2

Anita Pratiwi, 2014

Pengaruh *service encounter quality* terhadap kepuasan tamu bisnis Grand Zuri Hotel BSD City

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

			<i>lunch, dinner</i> di Cerenti Restaurant		
			Tingkat profesionalitas karyawan <i>housekeeping department</i> dalam menyediakan <i>amenities</i> kamar	Ordinal	III. C1
			Tingkat profesionalitas karyawan <i>housekeeping department</i> dalam memelihara kebersihan kamar	Ordinal	III. C2
<i>Civility (X₂)</i>	Kesopanan karyawan dalam melayani tamu dengan menunjukkan etika komunikasi dan perilaku menghargai tamu	Kesopanan	Tingkat kesopanan karyawan <i>front office</i> dalam berperilaku dan berkomunikasi saat proses <i>check in</i> dan <i>check out</i>	Ordinal	III. A2

Anita Pratiwi, 2014

Pengaruh *service encounter quality* terhadap kepuasan tamu bisnis Grand Zuri Hotel BSD City

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

Lanjutan Tabel 3.1

Variabel/Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
			Tingkat kesopanan karyawan <i>banquet staff</i> dalam berperilaku dan berkomunikasi dengan tamu	Ordinal	III. B3
			Tingkat kesopanan <i>food beverage attendant</i> dalam berperilaku dan berkomunikasi dengan tamu ketika melayani <i>breakfast, lunch, dinner</i> di Cerenti Restaurant	Ordinal	III. B4
			Tingkat kesopanan karyawan <i>housekeeping department</i> dalam berperilaku dan berkomunikasi dengan tamu	Ordinal	III. C3
<i>Friendliness</i> (X ₃)	Keramahan karyawan kepada tamu dengan membangun keakraban dan kehangatan dalam setiap pelayanan	Keakraban	Tingkat keakraban yang terjalin antara karyawan <i>front office</i> dengan tamu	Ordinal	III. A3
			Tingkat keakraban yang terjalin antara <i>banquet staff</i> dengan tamu pada setiap pelayanan yang diberikan saat <i>coffee break</i>	Ordinal	III. B5
			Tingkat keakraban yang terjalin antara <i>food beverage attendant</i> dengan tamu pada setiap pelayanan saat <i>breakfast, lunch, dinner</i> di Cerenti Restaurant	Ordinal	III. B6
			Tingkat keakraban karyawan <i>housekeeping department</i> dalam	Ordinal	III. C4

Anita Pratiwi, 2014

Pengaruh *service encounter quality* terhadap kepuasan tamu bisnis Grand Zuri Hotel BSD City

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

			memenuhi kebutuhan tamu		
--	--	--	----------------------------	--	--

Anita Pratiwi, 2014

*Pengaruh service encounter quality terhadap kepuasan tamu bisnis Grand Zuri Hotel
BSD City*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

Lanjutan Tabel 3.1

Variabel/Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
		Kehangatan	Tingkat kehangatan yang terjalin antara karyawan <i>front office</i> dan tamu di lingkungan hotel	Ordinal	III. A4
			Tingkat kehangatan yang terjalin antara <i>banquet staff</i> dan tamu di lingkungan hotel	Ordinal	III. B7
			Tingkat kehangatan yang terjalin antara karyawan <i>food beverage attendant</i> dan tamu di lingkungan hotel	Ordinal	III. B8
			Tingkat kehangatan yang terjalin antara karyawan <i>housekeeping department</i> dan tamu di lingkungan hotel	Ordinal	III. C5
<i>Competence</i> (X ₄)	Kemampuan serta keterampilan karyawan untuk tetap komitmen melayani tamu dan memiliki pengetahuan yang informatif atas barang dan jasa yang ditawarkan	Keahlian	Tingkat keahlian karyawan <i>front office</i> dalam melayani tamu saat proses <i>check in</i> dan <i>check out</i>	Ordinal	III. A5
			Tingkat keahlian <i>banquet staff</i> dalam mempersiapkan <i>meeting room</i> dan <i>coffee break</i>	Ordinal	III. B9
			Tingkat keahlian <i>food beverage attendant</i> dalam mempersiapkan <i>breakfast, lunch, dinner</i> di Cerenti Restaurant	Ordinal	III. B10
			Tingkat keahlian karyawan <i>housekeeping department</i> dalam	Ordinal	III. C6

Anita Pratiwi, 2014

Pengaruh *service encounter quality* terhadap kepuasan tamu bisnis Grand Zuri Hotel
BSD City

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

			menjaga kebersihan dan ketersediaan <i>amenities</i> kamar		
--	--	--	--	--	--

Anita Pratiwi, 2014

Pengaruh *service encounter quality* terhadap kepuasan tamu bisnis Grand Zuri Hotel
BSD City

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

Lanjutan Tabel 3.1

Variabel/Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
<i>Helpfulness</i> (X ₅)	Kepedulian dan perhatian karyawan untuk memenuhi kebutuhan tamu, serta ketersediaan karyawan untuk memberi bantuan kepada tamu	Kepedulian	Tingkat kepedulian karyawan <i>front office</i> dalam membantu tamu	Ordinal	III. A6
			Tingkat kepedulian <i>banquet staff</i> dalam membantu tamu	Ordinal	III. B11
			Tingkat kepedulian <i>food beverage attendant</i> dalam memenuhi kebutuhan tamu	Ordinal	III. B12
			Tingkat kepedulian karyawan <i>housekeeping department</i> dalam memenuhi kebutuhan tamu	Ordinal	III. C7
		Kesiapan	Tingkat kesiapan karyawan <i>front office</i> dalam memberi bantuan kepada tamu	Ordinal	III. A7
			Tingkat kesiapan <i>banquet staff</i> dalam memenuhi kebutuhan tamu	Ordinal	III. B13
			Tingkat kesiapan <i>food beverage attendant</i> dalam memenuhi kebutuhan tamu	Ordinal	III. B14
			Tingkat kesiapan karyawan <i>housekeeping department</i> dalam memenuhi kebutuhan tamu	Ordinal	III. C8
<i>Predictability</i> (X ₆)	Inisiatif karyawan dalam memahami kebutuhan tamu dan memberikan	Inisiatif	Tingkat inisiatif karyawan <i>front office</i> memahami kebutuhan tamu	Ordinal	III. A8

Anita Pratiwi, 2014

Pengaruh service encounter quality terhadap kepuasan tamu bisnis Grand Zuri Hotel
BSD City

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

	respon yang cepat atas keadaan yang terjadi pada saat <i>service encounter</i> berlangsung		Tingkat inisiatif <i>banquet staff</i> memahami kebutuhan tamu	Ordinal	III. B15
--	--	--	--	---------	-------------

Anita Pratiwi, 2014

Pengaruh *service encounter quality* terhadap kepuasan tamu bisnis Grand Zuri Hotel
BSD City

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

Lanjutan Tabel 3.1

Variabel/Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
			Tingkat inisiatif <i>food beverage attendant</i> memahami kebutuhan tamu	Ordinal	III. B16
			Tingkat inisiatif karyawan <i>housekeeping department</i> memahami kebutuhan tamu	Ordinal	III. C9
<i>Customer Satisfaction</i> Kepuasan Pelanggan (Y)	<i>Satisfaction is a person's feeling of pleasure or disappointment that result from comparing a product's perceived performance falls short of expectations, the customer is dissatisfied. If the performance matches the expectations, the customer is highly satisfied or delighted.</i> (Kotler & Keller, 2012:150)				
		Perbandingan antara kenyataan (<i>perceived</i>) dan harapan (<i>expectation</i>) dengan <i>professionalism</i>	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas profesionalitas karyawan <i>front office</i> dalam melayani proses <i>check in</i> dan <i>check out</i>	Ordinal	III. A1
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas profesionalitas <i>banquet staff</i> dalam menyediakan <i>coffee break, meeting facilities</i>	Ordinal	III. B1
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas profesionalitas <i>food beverage attendant</i> dalam menyediakan <i>breakfast, lunch, dinner</i> di Cerenti Restaurant	Ordinal	III. B2
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas	Ordinal	III. C1

Anita Pratiwi, 2014

Pengaruh service encounter quality terhadap kepuasan tamu bisnis Grand Zuri Hotel
BSD City

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

			profesionalitas karyawan <i>housekeeping department</i> dalam menyediakan <i>amenities</i> kamar		
--	--	--	--	--	--

Lanjutan Tabel 3.1

Variabel/Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas profesionalitas karyawan <i>housekeeping department</i> dalam memelihara kebersihan kamar	Ordinal	III. C2
		Perbandingan antara kenyataan (<i>perceived</i>) dan harapan (<i>expectation</i>) dengan <i>civility</i>	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kesopanan karyawan <i>front office</i> dalam berperilaku dan berkomunikasi saat proses <i>check in</i> dan <i>check out</i>	Ordinal	III. A2
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kesopanan karyawan <i>banquet staff</i> dalam berperilaku dan berkomunikasi dengan tamu	Ordinal	III. B3
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kesopanan <i>food beverage attendant</i> dalam berperilaku dan berkomunikasi dengan tamu ketika melayani <i>breakfast, lunch, dinner</i>	Ordinal	III. B4

Anita Pratiwi, 2014

Pengaruh *service encounter quality* terhadap kepuasan tamu bisnis Grand Zuri Hotel BSD City

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

			di Cerenti Restaurant		
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kesopanan karyawan <i>housekeeping department</i> dalam berperilaku dan berkomunikasi dengan tamu	Ordinal	III. C3

Anita Pratiwi, 2014

Pengaruh *service encounter quality* terhadap kepuasan tamu bisnis Grand Zuri Hotel
BSD City

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

Lanjutan Tabel 3.1

Variabel/Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
		Perbandingan antara kenyataan (<i>perceived</i>) dan harapan (<i>expectation</i>) dengan <i>friendliness</i>	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas keakraban yang terjalin antara karyawan <i>front office</i> dengan tamu	Ordinal	III. A3
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas keakraban yang terjalin antara <i>banquet staff</i> dengan tamu pada setiap pelayanan yang diberikan saat <i>coffee break</i>	Ordinal	III. B5
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas keakraban yang terjalin antara <i>food beverage attendant</i> dengan tamu pada setiap pelayanan saat <i>breakfast, lunch, dinner</i> di Cerenti Restaurant	Ordinal	III. B6
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas keakraban karyawan <i>housekeeping department</i> dalam memenuhi kebutuhan tamu	Ordinal	III. C4
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kehangatan yang terjalin antara karyawan <i>front office</i> dan tamu di lingkungan hotel	Ordinal	III. A4

Anita Pratiwi, 2014

Pengaruh service encounter quality terhadap kepuasan tamu bisnis Grand Zuri Hotel BSD City

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

Anita Pratiwi, 2014

*Pengaruh service encounter quality terhadap kepuasan tamu bisnis Grand Zuri Hotel
BSD City*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

Lanjutan Tabel 3.1

Variabel/Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kehangatan yang terjalin antara <i>banquet staff</i> dan tamu di lingkungan hotel	Ordinal	III. B7
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kehangatan yang terjalin antara karyawan <i>food beverage attendant</i> dan tamu di lingkungan hotel	Ordinal	III. B8
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kehangatan yang terjalin antara karyawan <i>housekeeping department</i> dan tamu di lingkungan hotel	Ordinal	III. C5
		Perbandingan antara kenyataan (<i>perceived</i>) dan harapan (<i>expectation</i>) dengan <i>competence</i>	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas keahlian karyawan <i>front office</i> dalam melayani tamu saat proses <i>check in</i> dan <i>check out</i>	Ordinal	III. A5
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas keahlian <i>banquet staff</i> dalam mempersiapkan ketersediaan <i>meeting room</i> dan <i>coffee break</i>	Ordinal	III. B9

Anita Pratiwi, 2014

Pengaruh *service encounter quality* terhadap kepuasan tamu bisnis Grand Zuri Hotel
BSD City

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

Lanjutan Tabel 3.1

Variabel/Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas keahlian <i>food beverage attendant</i> dalam mempersiapkan <i>breakfast, lunch, dinner</i> di Cerenti Restaurant	Ordinal	III. B10
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas keahlian karyawan <i>housekeeping department</i> dalam menjaga kebersihan dan ketersediaan <i>amenities</i> kamar	Ordinal	III. C6
		Perbandingan antara kenyataan (<i>perceived</i>) dan harapan (<i>expectation</i>) dengan <i>helpfulness</i>	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kepedulian karyawan <i>front office</i> dalam membantu tamu	Ordinal	III. A6
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kepedulian <i>banquet staff</i> dalam membantu tamu	Ordinal	III. B11
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kepedulian <i>food beverage attendant</i> dalam memenuhi kebutuhan tamu	Ordinal	III. B12
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kepedulian karyawan	Ordinal	III. C7

Anita Pratiwi, 2014

Pengaruh *service encounter quality* terhadap kepuasan tamu bisnis Grand Zuri Hotel BSD City

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

			<i>housekeeping department</i> dalam memenuhi kebutuhan tamu		
--	--	--	--	--	--

Anita Pratiwi, 2014

Pengaruh *service encounter quality* terhadap kepuasan tamu bisnis Grand Zuri Hotel
BSD City

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

Lanjutan Tabel 3.1

Variabel/Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kesiapan karyawan <i>front office</i> dalam memberi bantuan kepada tamu	Ordinal	III. A7
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kesiapan <i>banquet staff</i> dalam memenuhi kebutuhan tamu	Ordinal	III. B13
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kesiapan <i>food beverage attendant</i> dalam memenuhi kebutuhan tamu	Ordinal	III. B14
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kesiapan karyawan <i>housekeeping department</i> dalam memenuhi kebutuhan tamu	Ordinal	III. C8
		Perbandingan antara kenyataan (<i>perceived</i>) dan harapan (<i>expectation</i>) dengan <i>predictability</i>	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas inisiatif karyawan <i>front office</i> memahami kebutuhan tamu	Ordinal	III. A8
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas inisiatif <i>banquet staff</i> memahami kebutuhan tamu	Ordinal	III. B15

Anita Pratiwi, 2014

Pengaruh *service encounter quality* terhadap kepuasan tamu bisnis Grand Zuri Hotel
BSD City

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

Anita Pratiwi, 2014

*Pengaruh service encounter quality terhadap kepuasan tamu bisnis Grand Zuri Hotel
BSD City*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

Lanjutan Tabel 3.1

Variabel/Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas inisiatif <i>food beverage attendant</i> memahami kebutuhan tamu	Ordinal	III. B16
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas inisiatif karyawan <i>housekeeping department</i> memahami kebutuhan tamu	Ordinal	III. C9

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2014

3.2.3 Jenis dan Sumber Data

Sedarmayanti dan Hidayat (2011:72), “data adalah informasi/keterangan, baik kualitatif maupun kuantitatif yang menunjukkan suatu fakta”. Berdasarkan sumbernya, data dibedakan menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer (*Primary Data Source*)

Data primer merupakan data yang dikumpulkan secara langsung oleh pihak pertama. Peneliti dapat mengolah kembali data primer yang diperoleh untuk menjawab masalah atau tujuan penelitian yang dilakukan dalam penelitian eksploratif.

2. Data Sekunder (*Secondary Data Source*)

Data sekunder adalah data yang dikumpulkan melalui pihak kedua. Biasanya diperoleh melalui badan/instansi yang bergerak dalam proses pengumpulan

Anita Pratiwi, 2014

Pengaruh *service encounter quality* terhadap kepuasan tamu bisnis Grand Zuri Hotel BSD City

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

data, baik itu instansi pemerintah maupun swasta. Misalnya Badan Pusat Statistik, Survei Riset Indonesia, dan instansi lainnya. Berikut jenis data dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini seperti yang dijelaskan dalam Tabel. 3.2 berikut.

TABEL 3.2
JENIS DAN SUMBER DATA

No	Data	Jenis Data	Sumber Data
1	Profil perusahaan, visi, misi dan struktur organisasi	Sekunder	HR Department Grand Zuri Hotel BSD City
2	Operasional kegiatan perusahaan	Sekunder	<i>Front Office Department, Sales Marketing, dan Accounting Department</i> Grand Zuri Hotel BSD City
3	Karakteristik responden	Primer	Tamu bisnis yang menggunakan <i>meeting package</i> di Grand Zuri Hotel BSD City
4	Tanggapan tamu hotel mengenai <i>service encounter quality</i>	Primer	Tamu bisnis yang menggunakan <i>meeting package</i> di Grand Zuri Hotel BSD City
5	Tanggapan tamu hotel terhadap kepuasan pelanggan	Primer	Tamu bisnis yang menggunakan <i>meeting package</i> di Grand Zuri Hotel BSD City

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2014

3.2.4 Populasi, Sample, dan Teknik *Sampling*

3.2.4.1 Populasi

Menurut Nyoman (2012:121) “Populasi adalah himpunan keseluruhan karakteristik dari objek yang diteliti”. Sedangkan menurut Sugiyono (2013:80) “Populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas; objek/subjek

Anita Pratiwi, 2014

Pengaruh service encounter quality terhadap kepuasan tamu bisnis Grand Zuri Hotel BSD City

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Berdasarkan beberapa pengertian populasi tersebut maka dapat dikatakan bahwa populasi merupakan keseluruhan atau totalitas objek psikologis yang dibatasi oleh kriteria tertentu.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tamu bisnis yang menggunakan *meeting package* di Grand Zuri Hotel BSD City pada semester kedua tahun 2013. Berikut ini adalah jumlah populasi tamu bisnis yang menggunakan *meeting package* di Grand Zuri Hotel BSD City pada semester kedua tahun 2013.

TABEL 3.3
POPULASI PENELITIAN

No	Business Type	2012	2013	
		Semester II	Semester I	Semester II
1	<i>Corporate</i>	111	213	177
2	<i>Government</i>	80	119	179
Total		191	332	356

Sumber: *Sales & Marketing* Grand Zuri Hotel BSD City, 2014

Berdasarkan Tabel 3.3 dapat diketahui jumlah perusahaan yang melakukan kegiatan bisnis secara aktif di Grand Zuri Hotel BSD City pada semester kedua tahun 2013 sebanyak 356 perusahaan yang terdiri dari *corporate* dan *government*. Populasi yang akan dijadikan responden adalah orang yang berperan penting dalam pengambilan keputusan untuk melakukan kegiatan bisnis yaitu sebanyak 356 perusahaan.

Anita Pratiwi, 2014

Pengaruh *service encounter quality* terhadap kepuasan tamu bisnis Grand Zuri Hotel BSD City

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

3.2.4.2 Sample

Salah satu bagian dalam desain penelitian adalah menentukan populasi dan sampel penelitian. Dimana penelitian pada umumnya dilakukan dengan tidak menggunakan keseluruhan dari populasi yang ada. Adanya keterbatasan biaya serta waktu yang tersedia menjadi penyebab mengapa penelitian hanya mengambil sebagian dari populasi yang ada. Sebagian populasi itulah yang disebut dengan sampel.

Menurut Sedarmayanti dan Hidayat (2011:124) “Sampel adalah kelompok kecil yang diamati dan merupakan bagian dari populasi sehingga sifat dan karakteristik populasi juga dimiliki oleh sampel”. Sementara itu, Sugiyono (2013:81) mengemukakan bahwa “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”.

Dalam penelitian ini tidak memungkinkan untuk menggunakan keseluruhan populasi untuk diteliti, hal ini disebabkan oleh adanya faktor waktu, biaya, tenaga, dan perijinan. Untuk itu penelitian diperkenankan mengambil sebagian objek populasi yang telah ditentukan, dengan catatan bagian yang diambil tersebut mewakili bagian yang lain yang akan diteliti (representatif). Seperti yang dijelaskan oleh Nyoman (2012:38), “Besarnya populasi mempengaruhi representatif sampel, karena semakin besar jumlah sampel semakin besar peluang sampel mengikuti ciri-ciri dan distribusi populasinya”. Sedarmayanti dan Hidayat (2011:143), mengemukakan untuk menentukan ukuran sampel dapat ditentukan dengan menggunakan teknik slovin berikut.

Anita Pratiwi, 2014

Pengaruh service encounter quality terhadap kepuasan tamu bisnis Grand Zuri Hotel BSD City

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

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

Keterangan : n = Ukuran sampel
 N = Ukuran populasi
 e = Nilai presisi = 10% = 0,1

Adapun perhitungan jumlah yang dipergunakan dalam penelitian ini yakni sebagai berikut.

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

$$n = \frac{356}{1 + 356 \times 0.1^2}$$

$$= 78,07 = 78$$

Berdasarkan perhitungan di atas dengan menggunakan rumus slovin dan tingkat signifikansi sebesar 10%, maka jumlah sampel minimal dalam penelitian ini adalah 78 tamu bisnis yang menggunakan *full board meeting package* di Grand Zuri Hotel BSD City.

3.2.4.3 Teknik Sampling

Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel (Sugiyono, 2013:81). Lebih lanjut Sugiyono menjelaskan bahwa teknik sampling pada dasarnya dikelompokkan menjadi dua yaitu *probability sampling* yang meliputi *systematic random sampling*, *proportionate stratified random sampling*, *disproportionate stratified random sampling*, dan *area (cluster) sampling* (sampling menurut daerah), serta teknik sampling *non-probability* yang meliputi sampling sistematis, sampling kuota, sampling incidental, *purposive sampling*, sampling jenuh, dan *snowball sampling*.

Anita Pratiwi, 2014

Pengaruh *service encounter quality* terhadap kepuasan tamu bisnis Grand Zuri Hotel BSD City

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

Dalam penelitian ini menggunakan salah satu teknik sampel dari *probability sampling*, dimana teknik pengambilan sampel karena populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional (Sugiyono, 2013:82). Sehingga untuk mendapatkan sampel representatif, penelitian ini menggunakan *proportionate stratified random sampling*. *Proportionate stratified random sampling* adalah cara pengambilan sampel yang representatif, dimana hanya unsur pertama yang dipilih secara random, sedang setiap unsur-unsur berikutnya dipilih secara proporsional menurut suatu pola tertentu.

Sampel yang didapatkan harus representatif (mewakili), untuk itu diperlukan langkah-langkah sistematis untuk mendapatkan sampel yang representatif. Penggunaan teknik ini memungkinkan untuk memberikan peluang kepada populasi yang lebih kecil untuk dipilih sebagai sampel.

Dalam menentukan ukuran sampel (n) dari kedua subpopulasi yang telah ditetapkan dapat digunakan rumus sebagai berikut (Ulber Silalahi, 2009:267):

$$n_1 = \left(\frac{N_1}{N} \right) n$$

Keterangan : n = Ukuran sampel
 n_1 = Ukuran sampel pada setiap subpopulasi
 N = Ukuran populasi
 N_1 = Ukuran populasi pada setiap subpopulasi

Berdasarkan rumus di atas, maka dapat dihitung ukuran sampel pada setiap subpopulasi yaitu sebagai berikut:

Anita Pratiwi, 2014

Pengaruh service encounter quality terhadap kepuasan tamu bisnis Grand Zuri Hotel BSD City

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

$$n_1 = \left(\frac{177}{356} \right)_{78} = 38,78 = 39$$

$$n_2 = \left(\frac{179}{356} \right)_{78} = 39,21 = 39$$

Jadi jumlah sampel yang diteliti untuk setiap subpopulasi adalah sebanyak 39 responden untuk karakteristik tamu *corporate* dan 39 responden untuk karakteristik tamu *government*.

Berikut langkah-langkah yang dilakukan dalam menggunakan teknik *proportionate stratified random sampling*:

1. Menentukan populasi sasaran. Dalam penelitian ini yang menjadi sasaran populasi yakni tamu bisnis yang menggunakan *meeting package* di Grand Zuri Hotel BSD City pada Tahun 2013.
2. Tentukan sebuah tempat tertentu sebagai *checkpoint*, dalam penelitian ini yang menjadi tempat *checkpoint* adalah Grand Zuri Hotel BSD City.
3. Tentukan waktu yang akan digunakan untuk menentukan sampling. Dalam penelitian ini waktu yang digunakan oleh peneliti adalah pukul 08.00-12.00 yaitu pada saat tamu bisnis telah menyelesaikan kegiatan *meeting* pada hari sebelumnya sesaat sebelum *check out*.
4. Lakukan orientasi lapangan, terutama pada *checkpoint* di Grand Zuri Hotel BSD City. Sampel minimal sebesar 78 orang responden pada tamu bisnis yang menggunakan *meeting package* di Grand Zuri Hotel BSD City. Orientasi ini akan dijadikan dasar untuk menentukan interval pemilihan

Anita Pratiwi, 2014

Pengaruh *service encounter quality* terhadap kepuasan tamu bisnis Grand Zuri Hotel BSD City

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

pertama atau dasar banyaknya tamu. Pengambilan sampel dapat dilakukan dengan pembagian segmentasi yang menggunakan *meeting package*. Pada penelitian ini yang diambil sebagai sampel bilangan berdasarkan tamu *corporate* dan *government*.

5. Tentukan ukuran sampel (n) pengunjung yang akan disurvei. Berdasarkan jumlah sampel maka dalam satu hari (selama 12 hari) kuesioner yang harus diberikan kepada tamu bisnis yang menggunakan *meeting package* sebanyak $78/12 = 6,5 = 7$ responden dalam satu hari.

3.2.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam merekam data penelitian. Penentuan teknik pengumpulan data harus relevan dengan masalah penelitian dan karakteristik sumber data (Sedarmayanti dan Hidayat 2011:212). Secara umum terdapat beberapa teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, angket/kuesioner serta studi literatur. Adapun teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan adalah sebagai berikut.

1. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu metode pengumpulan data untuk memperoleh data dan informasi dari narasumber secara lisan. Proses wawancara dilakukan dengan cara tatap muka secara langsung dengan narasumber yakni pihak manajemen Grand Zuri Hotel BSD City, yang

Anita Pratiwi, 2014

Pengaruh *service encounter quality* terhadap kepuasan tamu bisnis Grand Zuri Hotel BSD City

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

dilakukan kepada *Staff Human Resources, Front Office*, hingga pada *Sales and Marketing Departement*. Adapun tujuan dari dilakukannya wawancara ini yakni untuk memperoleh data mengenai profil perusahaan dan strategi *service encounter quality* yang digunakan Grand Zuri Hotel BSD City.

2. Observasi

Observasi dilakukan dengan cara melakukan peninjauan serta pengamatan secara langsung terhadap gejala yang tampak pada objek yang diteliti yakni Grand Zuri Hotel BSD City, khususnya mengenai *service encounter quality* terhadap kepuasan tamu bisnis yang menggunakan *meeting package* sehingga peneliti memperoleh informasi lain yang belum dapat diperkirakan sebelumnya.

3. Angket / Kuesioner

Angket atau kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data secara tidak langsung (peneliti tidak langsung bertanya jawab dengan responden). Instrumen atau alat pengumpulan data yang disebut angket, berisi sejumlah pertanyaan-pertanyaan yang harus dijawab atau direspon oleh responden. Responden mempunyai kebebasan untuk memberikan jawaban atau respon sesuai dengan presepsinya. Kuesioner merupakan metode penelitian yang harus dijawab responden untuk menyatakan pandangannya terhadap suatu persoalan. Kuesioner berisi pertanyaan mengenai karakteristik responden, pengalaman serta penilaian tamu pada keseluruhan hasil dari *service encounter quality* serta kepuasan pelanggan. Kuesioner ditujukan kepada

Anita Pratiwi, 2014

Pengaruh *service encounter quality* terhadap kepuasan tamu bisnis Grand Zuri Hotel BSD City

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

tamu bisnis yang menggunakan *meeting package* menginap di Grand Zuri Hotel BSD City.

4. Studi Literatur

Studi literatur merupakan cara pengumpulan data/informasi terkait teori-teori yang berhubungan dengan masalah variabel yang diteliti, yang terdiri dari *service encounter quality* serta kepuasan pelanggan. Pengumpulan informasi dapat dilakukan baik melalui buku maupun jurnal serta artikel yang diterbitkan. Untuk mengetahui lebih jelas bagaimana teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, maka peneliti mengumpulkan dan menyajikan dalam Tabel 3.4 berikut

TABEL 3.4
TEKNIK PENGUMPULAN DATA

No	Teknik Pengumpulan Data	Sumber Data
1	Wawancara	<i>Staff Sales Marketing, Front Office, Human Resources, Grand Zuri Hotel BSD City</i>
2	Observasi	Pelaksanaan <i>service encounter quality</i> terhadap kepuasan tamu bisnis di Grand Zuri Hotel BSD City
3	Kuesioner	Tamu bisnis yang menggunakan <i>meeting package</i> di Grand Zuri Hotel BSD City
4	Studi Literatur	<i>Service encounter quality</i> terhadap kepuasan tamu bisnis di Grand Zuri Hotel BSD City

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer dan Data Sekunder, 2014

Anita Pratiwi, 2014

Pengaruh *service encounter quality* terhadap kepuasan tamu bisnis Grand Zuri Hotel BSD City

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

3.2.6 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Setelah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner terkumpul, yang selanjutnya adalah mengolah dan menafsirkan data sehingga dari hasil tersebut dapat dilihat apakah antara variabel *service encounter quality* (X) ada pengaruhnya atau tidak terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y). Sebelum melakukan analisis data, dan juga untuk menguji layak atau tidaknya kuesioner yang disebarkan kepada responden, terlebih dahulu dilakukan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas untuk melihat tingkat kebenaran serta kualitas data.

3.2.6.1 Hasil Pengujian Validitas

Dalam penelitian ini, dilakukan uji validitas untuk mengukur bahwa terdapat kesamaan antara data yang ada dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian.

Menurut Cooper and Schindler (2011:280), “*Validity is the ability of a research instrument to measure what it is purported to measure.*” Hal tersebut serupa dengan apa yang dinyatakan oleh Sugiyono (2013:121) bahwa “Valid artinya instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur”. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid.

Menurut Sugiyono, (2013:123) “Instrumen yang valid harus mempunyai validitas internal dan eksternal”. Validitas internal atau rasional yaitu bila kriteria yang ada dalam instrumen secara rasional (teoritis) telah mencerminkan apa yang

diukur. Sedangkan “Validitas eksternal, bila kriteria didalam instrumen disusun berdasarkan fakta-fakta empiris yang telah ada”.

Rumus yang digunakan untuk menguji validitas menggunakan nilai korelasi antara data pada masing-masing pernyataan dengan skor total memakai teknik korelasi *product moment* (dikemukakan oleh Pearson).

Rumus teknik korelasi *product moment* yakni sebagai berikut.

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

r_{xy}	= Koefisien korelasi <i>product moment</i>
n	= Jumlah sampel atau banyaknya responden
X	= Skor yang diperoleh subjek dalam setiap item
Y	= Skor total yang diperoleh subjek dari seluruh item
$\sum X^2$	= Kuadrat faktor variabel X
$\sum Y^2$	= Kuadrat faktor variabel Y
$\sum XY$	= Jumlah perkalian faktor korelasi variabel X dan Y

Keputusan pengujian validitas item instrument, menggunakan taraf signifikansi sebagai berikut.

1. Item pertanyaan yang diteliti dikatakan valid, jika r hitung $<$ r tabel
2. Item pertanyaan yang diteliti dikatakan tidak valid, jika r hitung $>$ r tabel
3. Berdasarkan jumlah angket yang diuji sebanyak 30 responden dengan tingkat signifikansi 10% dan derajat kebebasan (dk) $n-2$ ($30-2=28$) maka didapat nilai r_{tabel} sebesar 0,361.

Dalam penelitian ini, yang akan diuji adalah validitas dari variabel *service encounter quality* melalui *professionalism, civility, friendliness, competence,*

Anita Pratiwi, 2014

Pengaruh *service encounter quality* terhadap kepuasan tamu bisnis Grand Zuri Hotel BSD City

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

helpfulness, predictability sebagai instrument variabel (X) dan kepuasan pelanggan sebagai variabel (Y). perhitungan validitas item instrumen dilakukan dengan menggunakan program SPSS *Statistics 20 for windows*. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS *Statistics 20 for windows*, diperoleh hasil pengujian validitas dari item pertanyaan yang diajukan peneliti pada Tabel 3.5 berikut ini.

TABEL 3.5
HASIL UJI VALIDITAS SERVICE ENCOUNTER QUALITY
YANG DIHARAPKAN

No	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Ket
<i>SERVICE ENCOUNTER QUALITY (EXPECTED)</i>				
<i>Professionalism</i>				
1	Profesionalitas karyawan <i>front office</i> dalam melayani proses <i>check in</i> dan <i>check out</i>	0,742	0,361	Valid
2	Profesionalitas <i>banquet staff</i> dalam menyediakan <i>coffee break, meeting facilities</i>	0,783	0,361	Valid
3	Profesionalitas <i>food beverage attendant</i> dalam menyediakan <i>breakfast, lunch, dinner</i> di Cerenti Restaurant	0,743	0,361	Valid
4	Profesionalitas karyawan <i>housekeeping department</i> dalam menyediakan <i>amenities</i> kamar	0,782	0,361	Valid
5	Profesionalitas karyawan <i>housekeeping department</i> dalam memelihara kebersihan kamar	0,680	0,361	Valid
<i>Civility</i>				
6	Kesopanan karyawan <i>front office</i> dalam berperilaku dan berkomunikasi saat proses <i>check in</i> dan <i>check out</i>	0,800	0,361	Valid
7	Kesopanan karyawan <i>banquet staff</i> dalam berperilaku dan berkomunikasi dengan tamu	0,760	0,361	Valid

Anita Pratiwi, 2014

Pengaruh *service encounter quality* terhadap kepuasan tamu bisnis Grand Zuri Hotel BSD City

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

8	Kesopanan <i>food beverage attendant</i> dalam berperilaku dan berkomunikasi dengan tamu ketika melayani <i>breakfast, lunch, dinner</i> di Cerenti Restaurant	0,813	0,361	Valid
9	Kesopanan karyawan <i>housekeeping department</i> dalam berperilaku dan berkomunikasi dengan tamu	0,451	0,361	Valid
<i>Friendliness</i>				
10	Keakraban yang terjalin antara karyawan <i>front office</i> dengan tamu	0,649	0,361	Valid

Anita Pratiwi, 2014

Pengaruh *service encounter quality* terhadap kepuasan tamu bisnis Grand Zuri Hotel BSD City

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

Lanjutan Tabel 3.5

No	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Ket
11	Keakraban yang terjalin antara <i>banquet staff</i> dengan tamu pada setiap pelayanan yang diberikan saat <i>coffee break</i>	0,716	0,361	Valid
12	Keakraban yang terjalin antara <i>food beverage attendant</i> dengan tamu pada setiap pelayanan saat <i>breakfast, lunch, dinner</i> di Cerenti Restaurant	0,724	0,361	Valid
13	Keakraban karyawan <i>housekeeping department</i> dalam memenuhi kebutuhan tamu	0,706	0,361	Valid
14	Kehangatan yang terjalin antara karyawan <i>front office</i> dan tamu di lingkungan hotel	0,455	0,361	Valid
15	Kehangatan yang terjalin antara <i>banquet staff</i> dan tamu di lingkungan hotel	0,678	0,361	Valid
16	Kehangatan yang terjalin antara karyawan <i>food beverage attendant</i> dan tamu di lingkungan hotel	0,767	0,361	Valid
17	Kehangatan yang terjalin antara karyawan <i>housekeeping department</i> dan tamu di lingkungan hotel	0,436	0,361	Valid
Competence				
18	Keahlian karyawan <i>front office</i> dalam melayani tamu saat proses <i>check in</i> dan <i>check out</i>	0,818	0,361	Valid
19	Keahlian <i>banquet staff</i> dalam mempersiapkan <i>meeting room</i> dan <i>coffee break</i>	0,651	0,361	Valid
20	Keahlian <i>food beverage attendant</i> dalam mempersiapkan <i>breakfast, lunch, dinner</i> di Cerenti Restaurant	0,832	0,361	Valid
21	Keahlian karyawan <i>housekeeping department</i> dalam menjaga kebersihan dan ketersediaan <i>amenities</i> kamar	0,710	0,361	Valid
Helpfulness				
22	Kepeduliaan karyawan <i>front office</i> dalam membantu tamu	0,493	0,361	Valid
23	Kepeduliaan <i>banquet staff</i> dalam	0,372	0,361	Valid

Anita Pratiwi, 2014

Pengaruh service encounter quality terhadap kepuasan tamu bisnis Grand Zuri Hotel BSD City

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

	membantu tamu			
24	Kepeduliaan <i>food beverage attendant</i> dalam memenuhi kebutuhan tamu	0,633	0,361	Valid

Anita Pratiwi, 2014

Pengaruh *service encounter quality* terhadap kepuasan tamu bisnis Grand Zuri Hotel
BSD City

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

Lanjutan Tabel 3.5

No	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Ket
25	Kepeduliaan karyawan <i>housekeeping department</i> dalam memenuhi kebutuhan tamu	0,701	0,361	Valid
26	Kesiapan karyawan <i>front office</i> dalam memberi bantuan kepada tamu	0,791	0,361	Valid
27	Kesiapan <i>banquet staff</i> dalam memenuhi kebutuhan tamu	0,521	0,361	Valid
28	Kesiapan siapan <i>food beverage attendant</i> dalam memenuhi kebutuhan tamu	0,804	0,361	Valid
29	Kesiapan karyawan karyawan <i>housekeeping department</i> dalam memenuhi kebutuhan tamu	0,545	0,361	Valid
Predictability				
30	Inisiatif karyawan <i>front office</i> memahami kebutuhan tamu	0,674	0,361	Valid
31	Inisiatif <i>banquet staff</i> memahami kebutuhan tamu	0,705	0,361	Valid
32	Inisiatif <i>food beverage attendant</i> memahami kebutuhan tamu	0,694	0,361	Valid
33	Inisiatif karyawan <i>housekeeping department</i> memahami kebutuhan tamu	0,790	0,361	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2014

Berdasarkan Tabel 3.5 dapat diketahui bahwa setiap butir pertanyaan mengenai *service encounter quality* yang diharapkan dapat dinyatakan valid karena r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} yang bernilai 0,361. Tingkat validitas tertinggi terdapat pada item pertanyaan pada dimensi *competence* sebesar 0,832. Sedangkan nilai validitas terendah terdapat pada item pertanyaan pada dimensi *helpfulness* sebesar 0,372.

Anita Pratiwi, 2014

Pengaruh *service encounter quality* terhadap kepuasan tamu bisnis Grand Zuri Hotel BSD City

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

TABEL 3.6
HASIL UJI VALIDITAS SERVICE ENCOUNTER QUALITY
YANG DITERIMA

No	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Ket
SERVICE ENCOUNTER QUALITY (PERCEIVED)				
Professionalism				
1	Profesionalitas karyawan <i>front office</i> dalam melayani proses <i>check in</i> dan <i>check out</i>	0,580	0,361	Valid
2	Profesionalitas <i>banquet staff</i> dalam menyediakan <i>coffee break, meeting facilities</i>	0,717	0,361	Valid
3	Profesionalitas <i>food beverage attendant</i> dalam menyediakan <i>breakfast, lunch, dinner</i> di Cerenti Restaurant	0,734	0,361	Valid
4	Profesionalitas karyawan <i>housekeeping department</i> dalam menyediakan <i>amenities</i> kamar	0,794	0,361	Valid
5	Profesionalitas karyawan <i>housekeeping department</i> dalam memelihara kebersihan kamar	0,462	0,361	Valid
Civility				
6	Kesopanan karyawan <i>front office</i> dalam berperilaku dan berkomunikasi saat proses <i>check in</i> dan <i>check out</i>	0,720	0,361	Valid
7	Kesopanan karyawan <i>banquet staff</i> dalam berperilaku dan berkomunikasi dengan tamu	0,717	0,361	Valid
8	Kesopanan <i>food beverage attendant</i> dalam berperilaku dan berkomunikasi dengan tamu ketika melayani <i>breakfast, lunch, dinner</i> di Cerenti Restaurant	0,790	0,361	Valid
9	Kesopanan karyawan <i>housekeeping department</i> dalam berperilaku dan berkomunikasi dengan tamu	0,743	0,361	Valid
Friendliness				
10	Keakraban yang terjalin antara karyawan <i>front office</i> dengan tamu	0,563	0,361	Valid
11	Keakraban yang terjalin antara	0,644	0,361	Valid

Anita Pratiwi, 2014

Pengaruh service encounter quality terhadap kepuasan tamu bisnis Grand Zuri Hotel
 BSD City

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

	<i>banquet staff</i> dengan tamu pada setiap pelayanan yang diberikan saat <i>coffee break</i>			
--	--	--	--	--

Anita Pratiwi, 2014

Pengaruh *service encounter quality* terhadap kepuasan tamu bisnis Grand Zuri Hotel
BSD City

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

Lanjutan Tabel 3.6

No	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Ket
12	Keakraban yang terjalin antara <i>food beverage attendant</i> dengan tamu pada setiap pelayanan saat <i>breakfast, lunch, dinner</i> di Cerenti Restaurant	0,683	0,361	Valid
13	Keakraban karyawan <i>housekeeping department</i> dalam memenuhi kebutuhan tamu	0,658	0,361	Valid
14	Kehangatan yang terjalin antara karyawan <i>front office</i> dan tamu di lingkungan hotel	0,614	0,361	Valid
15	Kehangatan yang terjalin antara <i>banquet staff</i> dan tamu di lingkungan hotel	0,722	0,361	Valid
16	Kehangatan yang terjalin antara karyawan <i>food beverage attendant</i> dan tamu di lingkungan hotel	0,625	0,361	Valid
17	Kehangatan yang terjalin antara karyawan <i>housekeeping department</i> dan tamu di lingkungan hotel	0,724	0,361	Valid
Competence				
18	Keahlian karyawan <i>front office</i> dalam melayani tamu saat proses <i>check in</i> dan <i>check out</i>	0,694	0,361	Valid
19	Keahlian <i>banquet staff</i> dalam mempersiapkan <i>meeting room</i> dan <i>coffee break</i>	0,674	0,361	Valid
20	Keahlian <i>food beverage attendant</i> dalam mempersiapkan <i>breakfast, lunch, dinner</i> di Cerenti Restaurant	0,790	0,361	Valid
21	Keahlian karyawan <i>housekeeping department</i> dalam menjaga kebersihan dan ketersediaan <i>amenities</i> kamar	0,705	0,361	Valid
Helpfulness				
22	Kepedulian karyawan <i>front office</i> dalam membantu tamu	0,610	0,361	Valid
23	Kepedulian <i>banquet staff</i> dalam membantu tamu	0,579	0,361	Valid
24	Kepedulian <i>food beverage attendant</i> dalam memenuhi kebutuhan tamu	0,745	0,361	Valid
25	Kepedulian karyawan <i>housekeeping</i>	0,693	0,361	Valid

Anita Pratiwi, 2014

Pengaruh service encounter quality terhadap kepuasan tamu bisnis Grand Zuri Hotel BSD City

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

	<i>department</i> dalam memenuhi kebutuhan tamu			
26	Kesiapan karyawan <i>front office</i> dalam memberi bantuan kepada tamu	0,481	0,361	Valid

Anita Pratiwi, 2014

Pengaruh *service encounter quality* terhadap kepuasan tamu bisnis Grand Zuri Hotel
BSD City

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

Lanjutan Tabel 3.6

No	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Ket
27	Kesiapan <i>banquet staff</i> dalam memenuhi kebutuhan tamu	0,676	0,361	Valid
28	Kesiapan <i>food beverage attendant</i> dalam memenuhi kebutuhan tamu	0,720	0,361	Valid
29	Kesiapan karyawan <i>housekeeping department</i> dalam memenuhi kebutuhan tamu	0,712	0,361	Valid
Predictability				
30	Inisiatif karyawan <i>front office</i> memahami kebutuhan tamu	0,825	0,361	Valid
31	Inisiatif <i>banquet staff</i> memahami kebutuhan tamu	0,766	0,361	Valid
32	Inisiatif <i>food beverage attendant</i> memahami kebutuhan tamu	0,836	0,361	Valid
33	Inisiatif karyawan <i>housekeeping department</i> memahami kebutuhan tamu	0,832	0,361	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2014

Berdasarkan Tabel 3.6 dapat diketahui bahwa setiap butir pertanyaan mengenai *service encounter quality* yang diterima dapat dinyatakan valid karena r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} yang bernilai 0,361. Tingkat validitas tertinggi terdapat pada item pertanyaan pada dimensi *predictability* sebesar 0,836. Sedangkan nilai validitas terendah terdapat pada item pertanyaan pada dimensi *professionalism* sebesar 0,462.

3.2.6.2 Hasil Pengujian Reliabilitas

Pengujian Reliabilitas menunjukkan pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data, karena

Anita Pratiwi, 2014

Pengaruh *service encounter quality* terhadap kepuasan tamu bisnis Grand Zuri Hotel BSD City

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang sudah dapat dipercaya (*reliable*) akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga.

Adapun pengertian reliabel menurut Cooper and Schindler (2011:283) “*Reliability is concerned with estimates of the degree to which a measurement is free of random or unstable error*”. Reliabilitas adalah suatu nilai yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur didalam mengukur gejala yang sama.

Sedangkan Sugiyono (2013:121) menyatakan bahwa “Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama”. Pada penelitian ini reliabilitas dicari dengan menggunakan rumus *alpha* atau *cronbach's alpha* (α) dikarenakan instrumen pertanyaan kuesioner yang dipakai merupakan rentangan antara berapa nilai dalam hal ini menggunakan skala likert 1 sampai dengan 5.

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

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

(Husein Umar, 2008:125 dan Suharsimi Arikunto, 2008:171)

Keterangan:

- r^{11} = Realibilitas instrumen
- k = Banyak butir pertanyaan
- σ_t^2 = Varians total
- $\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varians butir tiap pernyataan

Anita Pratiwi, 2014

Pengaruh service encounter quality terhadap kepuasan tamu bisnis Grand Zuri Hotel BSD City

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

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

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

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

σ = Nilai Varians

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

TABEL 3.7
HASIL UJI RELIABILITAS *EXPECTED* DAN *PERCEIVED*
SERVICE ENCOUNTER QUALITY

No	Variabel	$C\alpha$ hitung	$C\alpha$ minimal	Kesimpulan
1	<i>Service Encounter Quality (Expected)</i>	0,868	0,700	Reliabel
2	<i>Service Encounter Quality (Perceived)</i>	0,856	0,700	Reliabel

Sumber: Hasil pengolahan data, 2014

Berdasarkan Tabel 3.7 dapat diketahui bahwa hasil tingkat *reliability* pada penelitian ini untuk *service encounter quality* yang diharapkan yaitu sebesar 0,868 sedangkan untuk *service encounter quality* yang diterima yaitu sebesar 0,856. Maka penelitian ini dapat dipercaya karena tingkat *reliability* lebih besar dari 0,700.

3.2.7 Rancangan Analisis Data

Pada penelitian ini, digunakan dua jenis analisis deskriptif khususnya bagi variabel yang bersifat kualitatif dan analisis kuantitatif berupa hipotesis dengan statistik. Analisis deskriptif digunakan untuk melihat faktor penyebab sedangkan analisis kuantitatif lebih menitikberatkan dalam pengungkapan perilaku variabel penelitian. Analisis deskriptif yaitu menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul yang berasal dari jawaban responden atas item-item dalam kuesioner. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert*. Menurut Sugiyono (2013:93) skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang fenomena sosial. Dengan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur

Anita Pratiwi, 2014

Pengaruh *service encounter quality* terhadap kepuasan tamu bisnis Grand Zuri Hotel BSD City

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

dijabarkan menjadi *indicator variable*. Kemudian variabel-variabel tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang berupa pernyataan. Sedangkan untuk mengkategorikan hasil perhitungan digunakan kriteria penafsiran yang diambil dari 0% sampai 100%. Melalui bantuan alat statistik untuk mengolah data.

Alat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner/angket. Kuesioner ini disusun oleh penulis berdasarkan variabel yang terdapat dalam penelitian, yaitu memberikan keterangan dari data mengenai analisis *service encounter quality* terhadap kepuasan tamu bisnis di Grand Zuri Hotel BSD City.

3.2.7.1 Rancangan Analisis Data Deskriptif

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

1. Analisis data deskriptif tentang *service encounter quality* yang terdiri dari *professionalism, civility, friendliness, competence, helpfulness, dan predictability*.
2. Analisis data deskriptif tentang kepuasan pelanggan kepuasan pelanggan yang terdiri dari tingkat harapan dan tingkat kenyataan.

Anita Pratiwi, 2014

Pengaruh *service encounter quality* terhadap kepuasan tamu bisnis Grand Zuri Hotel BSD City

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

3.2.7.2 Rancangan Analisis Data Verifikatif

Setelah dilakukannya analisis deskriptif, analisis berikutnya dilakukan setelah keseluruhan data yang diperoleh dari responden telah terkumpul. Kegiatan analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahap berikut ini:

1. Menyusun data

Penyusunan data dilakukan dengan memeriksa kelengkapan data mulai dari identitas responden hingga pengisian data yang disesuaikan dengan tujuan penelitian.

2. Memeriksa kesempurnaan dan kebenaran data yang terkumpul

3. Tabulasi data

- a. Memberikan skor pada setiap item
- b. Menjumlahkan skor pada setiap item
- c. Mengubah jenis data
- d. Menyusun ranking skor pada setiap variabel penelitian

4. Menganalisis data

Kegiatan ini dilakukan dimulai dari pengolahan data-data yang diperoleh untuk kemudian dianalisis dengan menginterpretasi data berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan rumus-rumus statistik.

5. Pengujian

Anita Pratiwi, 2014

Pengaruh service encounter quality terhadap kepuasan tamu bisnis Grand Zuri Hotel BSD City

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

Proses pengujian hipotesis pada penelitian ini adalah metode verifikatif, maka analisis dilakukan dengan menggunakan analisis jalur (*path analysis*).

3.2.7.2 Pengujian Hipotesis

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur (*path analysis*). Menurut Ulber Silalahi (2009:43), analisis jalur merupakan satu tipe analisis multivariat untuk mempelajari efek-efek langsung dan tidak langsung dari sejumlah variabel yang dihipotesiskan sebagai variabel sebab (yang disebut ultimate variabel) terhadap variabel lainnya yang disebut variabel akibat.

Analisis jalur digunakan untuk menentukan besarnya pengaruh independent variabel (X) yaitu *professionalism* ($X_{1.1}$), *civility* ($X_{1.2}$), *friendliness* ($X_{1.3}$), *compentence* ($X_{1.4}$), *helpfulness* ($X_{1.5}$), dan *predictability* ($X_{1.6}$) terhadap data dependent variabel (Y) yaitu kepuasan tamu bisnis. Selanjutnya akan ditentukan pasangan data variabel independen dari semua sampel penelitian.

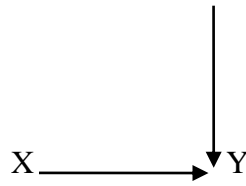
Penelitian ini menggunakan skala ordinal seperti yang dijelaskan dalam operasionalisasi variabel sebelumnya. Dikarenakan dalam teknik analisis data dengan menggunakan *path analysis*, terdapat prasyarat data sekurang-kurangnya merupakan data interval. Maka perlu dilakukannya tranformasi menjadi skala interval dengan menggunakan *Method of Succesive Interval* (MSI). Hipotesis tersebut dapat digambarkan dalam sebuah paradigma sebagai berikut.

ε

Anita Pratiwi, 2014

Pengaruh service encounter quality terhadap kepuasan tamu bisnis Grand Zuri Hotel BSD City

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu



GAMBAR 3.1
STRUKTUR KAUSAL ANTARA X DAN Y

Keterangan: X = *Service Encounter Quality*
Y = Kepuasan Pelanggan
 ε = Epsilon (variabel lain yang tidak diteliti)

Struktur hubungan tersebut menunjukkan bahwa *service encounter quality* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu terdapat faktor-faktor lain yang mempengaruhi hubungan antara X (*service encounter quality*) dan Y (kepuasan pelanggan) yaitu variabel residu dan dilambangkan dengan ε namun pada penelitian ini variabel tersebut tidak diperhatikan.

Struktur hubungan antara X dan Y diuji melalui analisis jalur dengan hipotesis berbunyi terdapat pengaruh yang signifikan antara *service encounter quality* terdiri dari *professionalism* ($X_{1.1}$), *civility* ($X_{1.2}$), *friendliness* ($X_{1.3}$), *competence* ($X_{1.4}$), *helpfulness* ($X_{1.5}$), dan *predictability* ($X_{1.6}$) terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Pengujian hipotesis dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menggambar struktur hipotesis

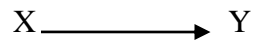
ε



Anita Pratiwi, 2014

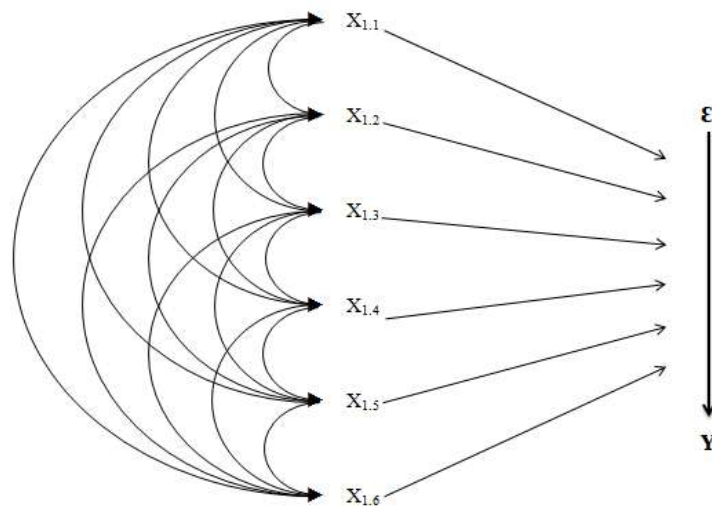
Pengaruh *service encounter quality* terhadap kepuasan tamu bisnis Grand Zuri Hotel
BSD City

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu



GAMBAR 3.2
DIAGRAM JALUR HIPOTESIS

2. Selanjutnya diagram hipotesis tersebut diterjemahkan ke dalam beberapa sub hipotesis yang menyatakan pengaruh sub variabel independen yang paling dominan terhadap variabel dependen. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 3.3 berikut



GAMBAR 3.3
JALUR SUB STRUKTUR HIPOTESIS

Keterangan:

X	= <i>Service Encounter Quality</i>
$X_{1.1}$	= <i>Professionalism</i>
$X_{1.2}$	= <i>Civility</i>
$X_{1.3}$	= <i>Friendliness</i>
$X_{1.4}$	= <i>Competence</i>
$X_{1.5}$	= <i>Helpfulness</i>
$X_{1.6}$	= <i>Predictability</i>
Y	= <i>Kepuasan Pelanggan</i>
ϵ	= <i>Epsilon (variabel lain)</i>

Anita Pratiwi, 2014

Pengaruh service encounter quality terhadap kepuasan tamu bisnis Grand Zuri Hotel
BSD City

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

Menghitung matriks korelasi antar variabel bebas

$$R_1 = \begin{pmatrix} X_1 & X_2 & X_3 & X_4 & X_5 & X_6 \\ 1 & r_{X_2X_1} & r_{X_3X_1} & r_{X_4X_1} & r_{X_5X_1} & r_{X_6X_1} \\ & 1 & r_{X_3X_2} & r_{X_4X_2} & r_{X_5X_2} & r_{X_6X_2} \\ & & 1 & r_{X_4X_3} & r_{X_5X_3} & r_{X_6X_3} \\ & & & 1 & r_{X_5X_4} & r_{X_6X_4} \\ & & & & 1 & r_{X_6X_5} \\ & & & & & 1 \end{pmatrix}$$

3. Identifikasi persamaan sub struktur hipotesis, menghitung matriks invers korelasi

$$R_1^{-1} = \begin{pmatrix} X_1 & X_2 & X_3 & X_4 & X_5 & X_6 \\ C_1 & C_{1.2} & C_{1.3} & C_{1.4} & C_{1.5} & C_{1.6} \\ & C_{2.2} & C_{2.3} & C_{2.4} & C_{2.5} & C_{2.6} \\ & & C_{3.3} & C_{3.4} & C_{3.5} & C_{3.6} \\ & & & C_{4.4} & C_{4.5} & C_{4.6} \\ & & & & C_{5.5} & C_{5.6} \\ & & & & & C_{6.6} \end{pmatrix}$$

Anita Pratiwi, 2014

Pengaruh service encounter quality terhadap kepuasan tamu bisnis Grand Zuri Hotel
BSD City

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

4. Identifikasi persamaan sub struktur hipotesis, menghitung semua koefisien jalur melalui rumus

$$\begin{pmatrix} Py_{x1.1} \\ Py_{x1.2} \\ Py_{x1.3} \\ Py_{x1.4} \\ Py_{x1.5} \\ Py_{x1.6} \end{pmatrix} = \begin{pmatrix} X_1 & X_2 & X_3 & X_4 & X_5 & X_6 \\ C_{1.1.1.1} & C_{1.1.1.2} & C_{1.1.1.3} & C_{1.1.1.4} & C_{1.1.1.5} & C_{1.1.1.6} \\ & C_{1.1.1.2} & C_{1.1.1.3} & C_{1.1.1.4} & C_{1.1.1.5} & C_{1.1.1.6} \\ & & C_{1.1.1.3} & C_{1.1.1.4} & C_{1.1.1.5} & C_{1.1.1.6} \\ & & & C_{1.1.1.4} & C_{1.1.1.5} & C_{1.1.1.6} \\ & & & & C_{1.1.1.5} & C_{1.1.1.6} \\ & & & & & C_{1.1.1.6} \end{pmatrix} \begin{pmatrix} ry_{x1.1} \\ ry_{x1.2} \\ ry_{x1.3} \\ ry_{x1.4} \\ ry_{x1.5} \\ ry_{x1.6} \end{pmatrix}$$

5. Hitung $R^2Y (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6)$ yaitu koefisien yang menyatakan determinasi total $(X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6)$ terhadap Y dengan menggunakan rumus

$$R^2Y (X_1, \dots, X_6) = (Py_{x1.1} \dots Py_{x1.6}) \begin{pmatrix} r_{yx1.1} \\ \dots \\ r_{yx1.6} \end{pmatrix}$$

- a. Menguji pengaruh langsung maupun tidak langsung dari setiap variabel

Pengaruh X terhadap Y

Pengaruh X₁ terhadap Y

Pengaruh langsung	= $PYX_1 \cdot PYX_1$
Pengaruh tidak langsung melalui (X ₂)	= $PYX_1 \cdot r_{X_1X_2} \cdot PYX_2$
Pengaruh tidak langsung melalui (X ₃)	= $PYX_1 \cdot r_{X_1X_3} \cdot PYX_3$
Pengaruh tidak langsung melalui (X ₄)	= $PYX_1 \cdot r_{X_1X_4} \cdot PYX_4$
Pengaruh tidak langsung melalui (X ₅)	= $PYX_1 \cdot r_{X_1X_5} \cdot PYX_5$
Pengaruh tidak langsung melalui (X ₆)	= $PYX_1 \cdot r_{X_1X_6} \cdot PYX_6 +$
Pengaruh total (X ₁) terhadap Y	=

Pengaruh X₂ terhadap Y

Pengaruh langsung	= $PYX_2 \cdot PYX_2$
Pengaruh tidak langsung melalui (X ₁)	= $PYX_2 \cdot r_{X_2X_1} \cdot PYX_1$

$$\begin{aligned}
&\text{Pengaruh tidak langsung melalui } (X_3) &= \text{PYX}_2 \cdot r_{X_2X_3} \cdot \text{PYX}_3 \\
&\text{Pengaruh tidak langsung melalui } (X_4) &= \text{PYX}_2 \cdot r_{X_2X_4} \cdot \text{PYX}_4 \\
&\text{Pengaruh tidak langsung melalui } (X_5) &= \text{PYX}_2 \cdot r_{X_2X_5} \cdot \text{PYX}_5 \\
&\text{Pengaruh tidak langsung melalui } (X_6) &= \text{PYX}_2 \cdot r_{X_2X_6} \cdot \text{PYX}_6 + \\
&\text{Pengaruh total } (X_2) \text{ terhadap } Y &= \dots\dots\dots
\end{aligned}$$

Pengaruh X_3 terhadap Y

$$\begin{aligned}
&\text{Pengaruh langsung} &= \text{PYX}_3 \cdot \text{PYX}_3 \\
&\text{Pengaruh tidak langsung melalui } (X_1) &= \text{PYX}_3 \cdot r_{X_3X_1} \cdot \text{PYX}_1 \\
&\text{Pengaruh tidak langsung melalui } (X_2) &= \text{PYX}_3 \cdot r_{X_3X_2} \cdot \text{PYX}_2 \\
&\text{Pengaruh tidak langsung melalui } (X_4) &= \text{PYX}_3 \cdot r_{X_3X_4} \cdot \text{PYX}_4 \\
&\text{Pengaruh tidak langsung melalui } (X_5) &= \text{PYX}_3 \cdot r_{X_3X_5} \cdot \text{PYX}_5 \\
&\text{Pengaruh tidak langsung melalui } (X_6) &= \text{PYX}_3 \cdot r_{X_3X_6} \cdot \text{PYX}_6 + \\
&\text{Pengaruh total } (X_3) \text{ terhadap } Y &= \dots\dots\dots
\end{aligned}$$

Pengaruh X_4 terhadap Y

$$\begin{aligned}
&\text{Pengaruh langsung} &= \text{PYX}_4 \cdot \text{PYX}_4 \\
&\text{Pengaruh tidak langsung melalui } (X_1) &= \text{PYX}_4 \cdot r_{X_4X_1} \cdot \text{PYX}_1 \\
&\text{Pengaruh tidak langsung melalui } (X_2) &= \text{PYX}_4 \cdot r_{X_4X_2} \cdot \text{PYX}_2 \\
&\text{Pengaruh tidak langsung melalui } (X_3) &= \text{PYX}_4 \cdot r_{X_4X_3} \cdot \text{PYX}_3 \\
&\text{Pengaruh tidak langsung melalui } (X_5) &= \text{PYX}_4 \cdot r_{X_4X_5} \cdot \text{PYX}_5 \\
&\text{Pengaruh tidak langsung melalui } (X_6) &= \text{PYX}_4 \cdot r_{X_4X_6} \cdot \text{PYX}_6 + \\
&\text{Pengaruh total } (X_4) \text{ terhadap } Y &= \dots\dots\dots
\end{aligned}$$

Pengaruh X_5 terhadap Y

$$\begin{aligned}
&\text{Pengaruh langsung} &= \text{PYX}_5 \cdot \text{PYX}_5 \\
&\text{Pengaruh tidak langsung melalui } (X_1) &= \text{PYX}_5 \cdot r_{X_5X_1} \cdot \text{PYX}_1 \\
&\text{Pengaruh tidak langsung melalui } (X_2) &= \text{PYX}_5 \cdot r_{X_5X_2} \cdot \text{PYX}_2 \\
&\text{Pengaruh tidak langsung melalui } (X_3) &= \text{PYX}_5 \cdot r_{X_5X_3} \cdot \text{PYX}_3 \\
&\text{Pengaruh tidak langsung melalui } (X_4) &= \text{PYX}_5 \cdot r_{X_5X_4} \cdot \text{PYX}_4 \\
&\text{Pengaruh tidak langsung melalui } (X_6) &= \text{PYX}_5 \cdot r_{X_5X_6} \cdot \text{PYX}_6 + \\
&\text{Pengaruh total } (X_5) \text{ terhadap } Y &= \dots\dots\dots
\end{aligned}$$

Pengaruh X_6 terhadap Y

$$\begin{aligned}
&\text{Pengaruh langsung} &= \text{PYX}_6 \cdot \text{PYX}_6 \\
&\text{Pengaruh tidak langsung melalui } (X_1) &= \text{PYX}_6 \cdot r_{X_6X_1} \cdot \text{PYX}_1 \\
&\text{Pengaruh tidak langsung melalui } (X_2) &= \text{PYX}_6 \cdot r_{X_6X_2} \cdot \text{PYX}_2 \\
&\text{Pengaruh tidak langsung melalui } (X_3) &= \text{PYX}_6 \cdot r_{X_6X_3} \cdot \text{PYX}_3 \\
&\text{Pengaruh tidak langsung melalui } (X_4) &= \text{PYX}_6 \cdot r_{X_6X_4} \cdot \text{PYX}_4 \\
&\text{Pengaruh tidak langsung melalui } (X_5) &= \text{PYX}_6 \cdot r_{X_6X_5} \cdot \text{PYX}_5 + \\
&\text{Pengaruh total } (X_6) \text{ terhadap } Y &= \dots\dots\dots
\end{aligned}$$

- b. Menghitung pengaruh variabel lain (ϵ) dengan rumus sebagai berikut:

Anita Pratiwi, 2014

Pengaruh service encounter quality terhadap kepuasan tamu bisnis Grand Zuri Hotel
BSD City

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

$$P_{y\hat{e}} = \sqrt{1 - R^2_{T(x_1, x_2, \dots, x_6)}}$$

6. Pengujian secara keseluruhan dengan uji F

Keputusan penerimaan atau penolakan H_0

a. Rumusan hipotesis operasional:

$$H_0: PYX_1 = PYX_2 = PYX_3 = PYX_4 = PYX_5 = PYX_6 = 0$$

HI: Sekurang-kurangnya ada sebuah $PYX_i \neq 0, i = 1, 2, 3, 4, 5$ dan 6

statistik uji yang digunakan adalah

$$F = \frac{(n-k-1) \sum_{i=1}^k P_{yx_i} P_{yx_i}}{k \left(1 - \sum_{i=1}^k P_{yx_i} P_{yx_i}\right)}$$

b. Pengujian secara individual dengan uji t

Hasil F_{hitung} dibandingkan dengan tabel distribusi F-Snedecor, apabila

$F_{hitung} \geq F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dengan demikian dapat diteruskan pada

pengujian secara parsial dengan rumus statistik, statistik yang

digunakan yaitu:

$$t = \frac{PYX_i - PYX_i}{\sqrt{\frac{(1 - R^2_{Y(x_1, x_2, x_3, x_4, x_5, x_6)}) (C_{ii} + C_{jj} + C_{jj})}{(n - k - 1)}}$$

Secara statistik hipotesis yang akan di uji berada pada taraf kesalahan

0,05 dengan derajat kebebasan dk $(n-2)$. Kriteria penerimaan atau

penolakan hipotesis pada penelitian ini dapat ditulis sebagai berikut:

Anita Pratiwi, 2014

Pengaruh service encounter quality terhadap kepuasan tamu bisnis Grand Zuri Hotel
BSD City

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

1. Hipotesis $H_0 : \rho = 0$

Artinya tidak terdapat pengaruh signifikan antara *service encounter quality* yang meliputi *professionalism, civility, friendliness, competence, helpfulness*, dan *predictability*. terhadap kepuasan tamu bisnis.

2. Hipotesis $H_1 : \rho \neq 0$

Artinya terdapat pengaruh signifikan antara *service encounter quality* yang meliputi *professionalism, civility, friendliness, competence, helpfulness*, dan *predictability*. terhadap kepuasan tamu bisnis.