

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini menganalisis tentang pengaruh *service encounter* dalam meningkatkan kepuasan tamu di HARRIS Resort Waterfront Batam. Penelitian ini menggunakan dua variabel. Menurut Uma Sekaran (2013, hlm. 68), variabel adalah segala sesuatu yang memiliki perbedaan atau variasi nilai. Nilai-nilai tersebut dapat berbeda untuk berbagai objek atau orang yang sama, atau pada waktu yang sama untuk objek atau orang yang berbeda.

Dalam penelitian ini variabel yang diteliti terdiri dari variabel dependen dan variabel independen. Menurut Uma Sekaran (2013, hlm. 69) *dependent variable* atau variabel terikat adalah variabel yang menjadi perhatian utama bagi peneliti. Sedangkan *independent variable* atau variabel bebas adalah salah satu yang mempengaruhi variabel dependen baik secara positif atau negatif. Yang menjadi variabel dependen pada penelitian ini adalah kepuasan tamu yang terdiri dari tingkat harapan, dan tingkat kenyataan. Sementara itu yang menjadi variabel independen adalah *Service Encounter* yang terdiri dari empat sub variabel, *recovery*, *adaptability*, *spontaneity*, dan *coping*.

Penelitian ini dilakukan di HARRIS Resort Waterfront Batam dengan unit analisis Tamu Individu Mancanegara yang Menginap di HARRIS Resort Waterfront Batam. Penelitian ini dilakukan dalam kurun waktu kurang dari satu tahun maka metode pendekatan yang digunakan adalah pendekatan *cross sectional method*. Menurut Uma Sekaran (2013, hlm. 106) mengemukakan bahwa *cross sectional study* adalah sebuah penelitian dimana data dikumpulkan hanya sekali, mungkin selama beberapa hari atau minggu atau bulan, untuk menjawab pertanyaan penelitian. Melalui metode ini diharapkan peneliti dapat mengungkapkan serta mengkaji seberapa besar pengaruh *service encounter* terhadap kepuasan tamu yang menginap di HARRIS Resort Waterfront Batam.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan

Berdasarkan variabel yang diteliti, maka jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dan eksplanatori. Menurut Maholtra (2009, hlm. 100) penelitian deskriptif adalah penelitian konklusif yang memiliki tujuan utama deskripsi dari sesuatu, biasanya karakteristik atau fungsi pasar. Penelitian deskriptif sangat berguna ketika mencari pertanyaan penelitian yang menggambarkan mengenai fenomena pasar, seperti menentukan frekuensi pembelian, mengidentifikasi hubungan atau membuat prediksi. Penelitian ini terdiri dari dua tujuan, yaitu memperoleh hasil temuan berupa gambaran mengenai strategi *service encounter* yang dilakukan oleh pihak HARRIS Resort Waterfront Batam dan pandangan mengenai kepuasan tamu yang menginap di HARRIS Resort Waterfront Batam.

Sedangkan penelitian eksplanatori adalah penelitian yang berusaha mencari pengaruh variabel tertentu terhadap variabel yang lain (*independent* dan *dependent*). Menurut Silalahi (2012, hlm. 30) penelitian eksplanatori bertujuan untuk menjelaskan hubungan antara dua atau lebih gejala atau variabel. Berdasarkan penelitian tersebut, informasi dari sebagian populasi dikumpulkan secara langsung ke tempat kejadian secara empirik dengan tujuan untuk mengetahui pendapat dari sebagian populasi terhadap objek yang sedang diteliti. Melalui penelitian ini, kebenaran dari suatu hipotesis yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan akan dapat diuji. Dalam hal ini penelitian eksplanatori bertujuan untuk mengetahui pengaruh *service encounter* terhadap kepuasan tamu yang menginap di HARRIS Resort Waterfrnt Batam.

Berdasarkan jenis penelitiannya, maka metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *explanatory survey*. Metode *explanatory survey* merupakan metode penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut sehingga ditemukan deskripsi dan hubungan-hubungan antar variabel.

3.2.2 Operasioalisasi Variabel

Menurut Sugiyono (2012, hlm. 58) operasional variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.

Terdapat dua variabel dalam penelitian ini yaitu mengenai *service encounter* sebagai variabel bebas yang terdiri dari *recovery* (X_1), *adaptability* (X_2), *spontaneity* (X_3) dan *coping* (X_4). Selanjutnya yang menjadi variabel terikat (Y) yaitu kepuasan tamu dengan indikator berdasarkan tingkat harapan, tingkat kenyataan, dan tingkat kepentingan yang dirasakan oleh konsumen. Secara lebih rinci operasionalisasi masing-masing variabel disajikan dalam tabel 3.1 sebagai berikut:

TABEL 3. 1
OPERASIONALISASI VARIABEL PENELITIAN

Variabel/ Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item Pertanyaan
<i>Service Encounter</i> (X)	Interaksi antara penyedia jasa dan konsumen yang mewakili citra atau kesan terhadap keseluruhan kualitas jasa. (Zeithaml, Bitner dan Gremler 2013, hlm. 99)				
<i>Recovery</i> (X_1)	cara karyawan menanggapi kegagalan dalam proses penyampaian jasa (Zeithaml, Bitner dan Gremler 2013, hlm. 99)	Ketepatan memberi solusi	Tingkat ketepatan karyawan dalam memberikan solusi suatu permasalahan atau <i>complain</i>	<i>Ordinal</i>	1
		Inisiatif	Tingkat inisiatif karyawan dalam dalam memberikan ide-ide dan solusi suatu permasalahan atau <i>complain</i>	<i>Ordinal</i>	2
		<i>Effort</i>	Tingkat upaya karyawan dalam menemukan solusi untuk memecahkan suatu permasalahan atau <i>complain</i>	<i>Ordinal</i>	3

LANJUTAN TABEL 3.1
OPERASIONALISASI VARIABEL PENELITIAN

Adaptability (X₂)	Cara karyawan menanggapi permintaan dan kebutuhan konsumen (kemampuan beradaptasi dengan konsumen) (Zeithaml, Bitner dan Gremler 2013, hlm. 99)	Kecakapan	Tingkat kecakapannya karyawan untuk memenuhi kebutuhan tamu	<i>Ordinal</i>	4
		Pengetahuan	Tingkat pengetahuan karyawan dalam menjelaskan produk/jasa yang ditawarkan	<i>Ordinal</i>	5
		Kesopanan	Tingkat kesopanan karyawan dalam menanggapi kebutuhan dan permintaan tamu	<i>Ordinal</i>	6
Spontaneity (X₃)	Tindakan karyawan secara spontan dan tanpa harus diminta (Zeithaml, Bitner dan Gremler 2013, hlm. 99)	Kepedulian	Tingkat kepedulian karyawan hotel terhadap tamu	<i>Ordinal</i>	7
		<i>Responsiveness</i>	Tingkat kecepatan karyawan dalam memberikan pelayanan terhadap tamu	<i>Ordinal</i>	8
		Keakraban	Tingkat keakraban yang terjalin antara karyawan dengan tamu	<i>Ordinal</i>	9
Coping (X₄)	Sikap dan cara karyawan dalam membantu apa yang dibutuhkan pelanggan (Zeithaml, Bitner dan Gremler 2013, hlm. 99)	Tanggung jawab	Tingkat rasa tanggung jawab karyawan hotel terhadap tamu	<i>Ordinal</i>	10
		Perhatian	Tingkat perhatian karyawan hotel terhadap tamu	<i>Ordinal</i>	11
		Keramahtamahan	Tingkat keramahtamahan karyawan hotel terhadap tamu	<i>Ordinal</i>	12

LANJUTAN TABEL 3.1
OPERASIONALISASI VARIABEL PENELITIAN

Variabel/ Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item Pertanyaan
Customer Satisfaction (Kepuasan Pelanggan) (Y)	<p><i>Satisfaction is a person's feelings of pleasure or disappointment that result from comparing a product's perceived performance (or outcome) to expectations, the customers is dissatisfied</i></p> <p>Kotler&Keller (2012:150)</p>				
		Perbandingan antara kenyataan (<i>Percived</i>) dan harapan (<i>Expectation</i>) dengan <i>Recovery</i>	Tingkat kepuasan terhadap ketepatan karyawan dalam memberikan solusi suatu permasalahan atau <i>complain</i>	<i>Ordinal</i>	13
			Tingkat kepuasan terhadap inisiatif karyawan dalam memberikan ide-ide dan solusi suatu permasalahan atau <i>complain</i>	<i>Ordinal</i>	14
			Tingkat kepuasan terhadap upaya karyawan dalam menemukan solusi untuk memecahkan suatu permasalahan atau <i>complain</i>	<i>Ordinal</i>	15

LANJUTAN TABEL 3.1
OPERASIONALISASI VARIABEL PENELITIAN

Variabel/ Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	<i>Skala</i>	No. Item Pertanyaan
<i>Customer Satisfaction (Kepuasan Pelanggan) (Y)</i>		Perbandingan antara kenyataan (<i>Percived</i>) dan harapan (<i>Expectation</i>) dengan <i>Adaptability</i>	Tingkat kepuasan terhadap kecakapann karyawan untuk memenuhi kebutuhan tamu	<i>Ordinal</i>	16
			Tingkat kepuasan terhadap pengetahuan karyawan dalam menjelaskan produk/jasa yang ditawarkan	<i>Ordinal</i>	17
			Tingkat kepuasan terhadap kesopanan karyawan dalam menanggapi kebutuhan dan permintaan tamu	<i>Ordinal</i>	18
<i>Customer Satisfaction (Kepuasan Pelanggan) (Y)</i>		Perbandingan antara kenyataan (<i>Percived</i>) dan harapan (<i>Expectation</i>) dengan <i>Spontaneity</i>	Tingkat kepuasan terhadap kepedulian karyawan hotel terhadap tamu	<i>Ordinal</i>	19
			Tingkat kepuasan terhadap kecepatan karyawan dalam memberikan pelayanan terhadap tamu	<i>Ordinal</i>	20
			Tingkat kepuasan terhadap keakraban yang terjalin antara karyawan dengan tamu	<i>Ordinal</i>	21

LANJUTAN TABEL 3.1
OPERASIONALISASI VARIABEL PENELITIAN

Variabel/ Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	<i>Skala</i>	No. Item Pertanyaan
Customer Satisfaction (Kepuasan Pelanggan) (Y)		Perbandingan antara kenyataan (<i>Percived</i>) dan harapan (<i>Expectation</i>) dengan <i>Coping</i>	Tingkat kepuasan terhadap rasa tanggung jawab karyawan hotel terhadap tamu	<i>Ordinal</i>	22
			Tingkat kepuasan terhadap perhatian karyawan hotel terhadap tamu	<i>Ordinal</i>	23
			Tingkat kepuasan terhadap keramahtamahan karyawan hotel terhadap tamu	<i>Ordinal</i>	24

Sumber: hasil pengolahan data, (2015)

3.2.3 Jenis dan Sumber Data

Data merupakan hasil pengamatan dan pengukuran empiris yang mengungkapkan fakta tentang karakteristik dari suatu gejala tertentu. Sumber data merupakan gejala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data.

Berdasarkan sumber data yang ada, maka jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Menurut Sanusi (2012, hlm. 103) data primer adalah data yang pertama kali dicatat dan dikumpulkan oleh peneliti, sedangkan data sekunder adalah data yang sudah tersedia dan dikumpulkan oleh pihak lain.

Untuk lebih jelasnya mengenai data dan sumber data yang dipergunakan dalam penelitian ini, maka penulis mengumpulkan dan menyajikannya dalam Tabel 3.2 berikut.

TABEL 3. 2
JENIS DAN SUMBER DATA

Sumber Data	Jenis Data
Data Sekunder	
Badan Pusat Statistik 2014 dan www.travel.kompas.com , 2015.	Statistik kunjungan wisatawan mancanegara di Indonesia tahun 2011-2014
Badan Pusat Statistik Provinsi Kep. Riau, 2014.	Jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke provinsi Kep. Riau menurut kabupaten atau kota tahun 2010-2014
<i>Front Office Manager</i> HARRIS Resort Waterfront Batam, 2014.	<i>Market Share</i> pesaing utama HARRIS Resort Waterfront Batam, 2014
<i>Front Office Manager</i> HARRIS Resort Waterfront Batam, 2014	Tingkat hunian kamar HARRIS Resort Waterfront Batam 2011-2014
Sales & Marketing Department HARRIS Resort Waterfront Batam, 2014.	Tingkat hunian kamar HARRIS Resort Waterfront Batam 2011-2014 berdasarkan kategori tamu
<i>GM Secretary</i> HARRIS Resort Waterfront Batam, 2014.	Data kepuasan tamu HARRIS Resort Waterfront Batam berdasarkan <i>Guest Comment</i> tahun 2012-2014
Data Primer	
Tanggapan Tamu Mengenai <i>Service Encounter</i> di HARRIS Resort Waterfront Batam	Penyebaran Kuesioner pada tamu individu yang menginap di HARRIS Resort Waterfront Batam
Tanggapan Tamu Mengenai Kepuasan Tamu di HARRIS Resort Waterfront Batam	Penyebaran Kuesioner pada tamu individu yang menginap di HARRIS Resort Waterfront Batam

Sumber : Hasil Pengolahan Data, (2015).

3.2.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

3.2.4.1 Populasi

Dalam melakukan penelitian, kegiatan pengumpulan data merupakan langkah penting untuk mengetahui karakteristik dari populasi yang merupakan elemen-elemen dalam objek penelitian. Data tersebut digunakan dalam mengambil keputusan untuk menguji hipotesis. Menurut Uma Sekaran (2013, hlm. 240), populasi mengacu pada seluruh kelompok orang, peristiwa, atau hal-hal menarik yang ingin diteliti oleh seorang peneliti.

Soni Herdiana, 2015

PENGARUH SERVICE ENCOUNTER TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HARRIS RESORT

WATERFRONT BATAM: Survey Pada Tamu Individu Mancanegara yang Menginap di HARRIS Resort Waterfront Batam

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Berdasarkan pengertian tersebut, maka populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh karakteristik yang mempengaruhi kepuasan tamu yang menginap, dan anggota populasinya adalah seluruh tamu individu yang menginap di HARRIS Resort Waterfront Batam selama tahun 2014 sejumlah 33249 orang, dimana 92% diantaranya merupakan Tamu Individu Mancanegara yang Menginap di HARRIS Resort Waterfront Batam selama tahun 2014 sejumlah 30589 orang yang kemudian dibagi rata selama 12 bulan sehingga diperoleh hasil sebanyak 2.550 orang tiap bulannya. (*Sales & Marketing HARRIS Resort Waterfront Batam*, 2015).

3.2.4.2 Sampel

Dalam suatu penelitian tidak mungkin semua populasi diteliti, dalam hal ini disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya keterbatasan biaya, tenaga, dan waktu yang tersedia. Menurut Uma Sekaran (2013, hlm. 241) sampel adalah bagian dari populasi. Sampel demikian sub kelompok atau bagian dari populasi. Dengan mempelajari sampel, peneliti harus mampu menarik kesimpulan yang digeneralisasikan.

Berdasarkan kutipan diatas mengatakan bahwa sampel merupakan sebagian dari individu yang memiliki karakteristik tertentu untuk mewakili seluruh populasi yang diamati. Berdasarkan sampel diatas, maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagian dari populasi penelitian.

Untuk menentukan sampel dari populasi yang telah ditetapkan perlu dilakukan pengukuran yang dapat menghasilkan jumlah. Tabachnick dan Fidel (2013, hlm. 123), mengemukakan pengukuran tersebut yaitu dengan rumus:

$$n \geq 50 + 8m$$

Atau

$$n \geq 104 + m$$

Keterangan: m = jumlah variabel
n = jumlah sampel

Soni Herdiana, 2015

PENGARUH SERVICE ENCOUNTER TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HARRIS RESORT WATERFRONT BATAM: Survey Pada Tamu Individu Mancanegara yang Menginap di HARRIS Resort Waterfront Batam

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Rumus pertama digunakan jika variabel yang diteliti lebih dari 2 variabel, sedangkan rumus kedua digunakan jika variabel yang diteliti hanya berjumlah 2 variabel saja. Dalam penelitian ini variabel yang digunakan berjumlah 5 variabel yaitu *service encounter* sebagai variabel bebas yang terdiri dari *recovery* (X_1), *adaptability* (X_2), *spontaneity* (X_3) dan *coping* (X_4). Selanjutnya yang menjadi variabel terikat (Y) yaitu kepuasan tamu.

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

$$n \geq 50 + 8m$$

$$n \geq 50 + 8(5)$$

$$n \geq 50 + 40$$

$$n \geq 90$$

Jadi dalam penelitian ini ukuran sampel minimal dalam penelitian ini adalah 90 orang responden.

3.2.4.3 Teknik Sampling

Teknik *sampling* merupakan teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel mana yang akan digunakan dalam penelitian. Menurut Uma Sekaran (2013, hlm. 244) *sampling* adalah proses pemilihan jumlah elemen yang tepat dari populasi, sehingga sampel penelitian dan pemahaman tentang sifat atau karakteristik memungkinkan bagi kita untuk menggeneralisasi sifat atau karakteristik tersebut pada elemen populasi.

Pada dasarnya terdapat dua tipologi dari teknik pengambilan sampel yaitu *probability sampling* dan *non probability sampling*. *Probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dimana setiap elemen atau anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih sebagai sampel. Sampel *probability* memiliki empat jenis teknik penarikan yaitu *simple random sampling*, *systematic random sampling*, *stratification sampling*, dan *cluster sampling*. Sedangkan sampel *non probability* kebalikan dari *probability* dimana setiap

Soni Herdiana, 2015

PENGARUH SERVICE ENCOUNTER TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HARRIS RESORT

WATERFRONT BATAM: Survey Pada Tamu Individu Mancanegara yang Menginap di HARRIS Resort Waterfront Batam

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

elemen atau populasi tidak memiliki peluang yang sama dan pemilihan sampel bersifat objektif.

Teknik *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *systematic random sampling* untuk populasi bergerak. Teknik ini digunakan karena populasinya dianggap homogen dan dapat digunakan tanpa pengetahuan mengenai bingkai *sampling*. Menurut Harun Al-Rasyid (1994, hlm. 66) *sampling* sistematis ini memiliki kelebihan yaitu bisa dilakukan sekalipun tidak ada kerangka *sampling*. Menurut Zulganef (2008, hlm. 142) sampel sistematis adalah metode penarikan sampel yang menarik setiap elemen ke- n dalam populasi yang dimulai memilih unsur secara *random* antara unsur nomor 1 dan n . *Systematic random sampling* adalah teknik *sampling* yang digunakan jika peneliti dihadapkan pada ukuran populasi yang banyak dan tidak memiliki alat pengambil data secara *random*. Teknik pengambilan sampelnya dilakukan sebagai berikut:

1. Menentukan populasi sasaran. Dalam hal ini populasi sasaran adalah Tamu Individu Mancanegara yang Menginap di HARRIS Resort Waterfront Batam.
2. Menentukan sebuah *check point* pada objek yang akan diteliti, dalam hal ini tempat yang dijadikan *check point*-nya yaitu *lobby* HARRIS Resort Waterfront Batam.
3. Menentukan waktu yang akan digunakan untuk menentukan *sampling*. Dalam penelitian ini waktu konkrit yang digunakan peneliti adalah pukul 08.00-20.00 WIB. Penyebaran kuesioner dilakukan selama 10 hari.
4. Menentukan ukuran sampel (n) partisipan yang akan disurvei. Berdasarkan jumlah sampel maka dalam satu hari (selama 10 hari) kuesioner yang harus diberikan sebanyak $90 : 10 = 9$ responden.
5. Melaksanakan orientasi lapangan secara cermat, terutama pada *check point*. Orientasi ini akan dijadikan dasar untuk menentukan interval pemilihan pertama dengan rumus: $I = N/n$, dalam penelitian ini jumlah populasi diambil dan dirata-ratakan per hari dari jumlah populasi keseluruhan sehingga diperoleh hasil $N = 2550/30 \text{ hari} = 85 \text{ orang}$. Sehingga $I = 85/90 \times 10 \text{ hari}$, $I = 9,44 \approx 9$.

Jadi responden yang diberi kuesioner adalah responden ke- 9, 18, 27, 36, 45, 54..... dan seterusnya sampai 10 responden per hari.

3.2.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Uma Sekaran (2013, hlm. 116), teknik pengumpulan data merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari desain penelitian. Ada beberapa metode pengumpulan data, masing-masing dengan kelebihan dan kekurangan tersendiri. Masalah diteliti dengan menggunakan metode yang tepat sangat meningkatkan nilai penelitian. Untuk mendapatkan data yang berhubungan dengan objek yang sedang diteliti dan diharapkan dapat menunjang penelitian, penulis melakukan pengumpulan data dengan cara:

1. Wawancara

Adalah kegiatan pengumpulan data dan fakta dengan cara melakukan tanya jawab yang berkaitan dengan penelitian. Teknik wawancara dilakukan dengan maksud untuk mendapat informasi langsung dari responden terkait mengenai *service encounter* di HARRIS Resort Waterfront Batam dan kepuasan tamu HARRIS Resort Waterfront Batam. Responden dalam penelitian ini yaitu Tamu Individu Mancanegara yang Menginap di HARRIS Resort Waterfront Batam.

2. Observasi

Merupakan metode pengumpulan data primer mengenai perilaku manusia serta berbagai fenomena kegiatan bisnis tanpa mengajukan pertanyaan atau intraksi dengan individu-individu yang diteliti. Observasi ini dilakukan dengan melakukan pengamatan terhadap objek yang diteliti, khususnya strategi *service encounter* yang dilakukan oleh HARRIS Resort Waterfront Batam.

3. Kuesioner

Merupakan teknik pengumpulan data primer yang dilakukan dengan cara menyebarkan seperangkat daftar pertanyaan tertulis. Kuesioner berisi pertanyaan mengenai karakteristik responden, pengalaman responden mengenai *service encounter* di HARRIS Resort Waterfront Batam dan kepuasan tamu HARRIS Resort Waterfront Batam. Teknik ini dilakukan

untuk melengkapi data yang sedang diteliti dengan cara mencari informasi dari sumber langsung melalui pertanyaan-pertanyaan yang diberikan pada selembar kertas kepada responden. Setelah diisi oleh responden, pertanyaan tersebut dikumpulkan dan setelah itu dikaji untuk menjadi sebuah data yang riil.

4. Studi literatur

Berupa usaha pengumpulan informasi yang berkaitan dengan teori-teori dari berbagai sumber yang ada kaitannya dengan masalah dan variabel penelitian yang terdiri dari *service encounter* dan kepuasan pelanggan. Teknik ini dilakukan untuk melengkapi data yang berkaitan dengan penelitian.

3.2.6 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Hasil pengujian validitas dan reliabilitas ini yaitu untuk menafsirkan data sehingga dari hasil tersebut dapat dilihat apakah antara variabel *service encounter* (X) ada keterkaitannya dengan kepuasan (Y). Sebelum melakukan analisis data, 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, data mempunyai kedudukan penting dalam penelitian karena data merupakan penggambaran dari variabel yang diteliti, dan mempunyai fungsi sebagai pembentuk hipotesis. Oleh karena itu mutu hasil penelitian ditentukan oleh benar tidaknya atau kevalidan data. Sugiyono (2012, hlm. 172) mengatakan bahwa suatu instrumen yang valid menggunakan alat ukur yang memiliki kevalidan yang benar. Peneliti harus berhati-hati dalam menyusun instrumen, mulai dari penyusunan variabel, pemecahan sub-variabel, dan penyusunan butir-butir pertanyaan yang akan diajukan.

Menurut Uma Sekaran (2013, hlm. 225), validitas adalah cara pengujian mengenai seberapa baik instrumen dikembangkan dengan konsep langkah-langkah tertentu yang ditujukan untuk mengukur variabel tertentu. Dengan demikian bahwa data valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang

dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian.

Tipe validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah validitas konstruk, yaitu 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.

Langkah-langkah yang dilakukan untuk menguji validitas menurut Sekaran (2008, hlm. 110) adalah sebagai berikut :

1. Mendefinisikan secara operasional suatu konsep yang akan diukur.
2. Melakukan uji coba pengukur tersebut pada sejumlah responden.
3. Mempersiapkan tabel tabulasi jawaban.
4. Menghitung nilai korelasi antara data pada masing-masing pertanyaan dengan skor total memakai rumus teknik korelasi *product moment*, yang rumusnya sebagai berikut :

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

Sumber : Sugiyono (2011, hlm. 183)

Keterangan : r_{xy} : Korelasi skor item dan skor total item

n : Jumlah responden

x : Skor per item dalam variabel

y : Skor total item dalam variabel

$\sum x$: Jumlah skor dalam distribusi X

$\sum y$: Jumlah skor dalam distribusi Y

$\sum x^2$: Jumlah kuadrat dalam skor ditribusi X

$\sum y^2$: Jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y

Tabel 3.3 merupakan pedoman bagi peneliti untuk memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi menurut Sugiyono (2012, hlm. 250) adalah sebagai berikut.

Soni Herdiana, 2015

PENGARUH SERVICE ENCOUNTER TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HARRIS RESORT

WATERFRONT BATAM: Survey Pada Tamu Individu Mancanegara yang Menginap di HARRIS Resort Waterfront Batam

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

TABEL 3. 3
INTERPRETASI BESARNYA KOEFISIEN KORELASI

Besarnya Nilai	Interpretasi
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2012:250).

Keputusan pengujian validitas responden menggunakan taraf signifikansi sebagai berikut :

1. Nilai r dibandingkan dengan r tabel dengan $dk = n-2$ dan taraf signifikansi $\alpha = 0,05$
2. Item pertanyaan-pertanyaan responden penelitian dikatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$
3. Item pertanyaan-pertanyaan responden penelitian dikatakan tidak valid jika r_{hitung} lebih kecil dari $r_{hitung} < r_{tabel}$
4. Item pertanyaan-pertanyaan responden penelitian dikatakan valid jika tingkat signifikansinya $\leq 0,05$
5. Berdasarkan jumlah angket yang diuji sebanyak 30 responden dengan tingkat signifikansi 5% dan derajat kebebasan (dk) $n-2$ ($30-2=28$), maka didapat nilai r_{tabel} sebesar 0,361

Perhitungan validitas item instrumen dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS *Statistic 20 for windows*. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan bantuan program SPSS *Statistic 20 for windows* dengan teori yang digunakan bahwa syarat penilaian valid dinyatakan oleh 2 konsep yaitu $r_{hitung} > r_{tabel}$ atau tingkat signifikansinya $\leq 0,05$, sehingga diperoleh hasil pengujian validitas dari beberapa item pertanyaan yang diajukan oleh peneliti, secara lengkap dapat dilihat pada tabel 3.4.

TABEL 3. 4
HASIL PENGUJIAN VALIDITAS INSTRUMEN PENELITIAN

No.	Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Sig.	Keterangan
Recovery (X1)					
1.	Tingkat ketepatan karyawan dalam memberikan solusi suatu permasalahan atau <i>complaint</i>	0,765	0,361	0,000	Valid
2.	Tingkat inisiatif karyawan dalam dalam memberikan ide-ide dan solusi suatu permasalahan atau <i>complaint</i>	0,956	0,361	0,000	Valid
3.	Tingkat upaya karyawan dalam menemukan solusi untuk memecahkan suatu permasalahan atau <i>complaint</i>	0,940	0,361	0,000	Valid
Adaptability (X2)					
4.	Tingkat kecakapann karyawan untuk memenuhi kebutuhan tamu	0,943	0,361	0,000	Valid
5.	Tingkat pengetahuan karyawan dalam menjelaskan produk/jasa yang ditawarkan	0,954	0,361	0,000	Valid
6.	Tingkat kesopanan karyawan dalam menanggapi kebutuhan dan permintaan tamu	0,813	0,361	0,000	Valid
Spontaniety (X3)					
7.	Tingkat kepedulian karyawan hotel terhadap tamu	0,759	0,361	0,000	Valid
8.	Tingkat kecepatan karyawan dalam memberikan pelayanan terhadap tamu	0,538	0,361	0,002	Valid
9.	Tingkat keakraban yang terjalin antara karyawan dengan tamu	0,792	0,361	0,000	Valid
Coping (X4)					
10.	Tingkat rasa tanggung jawab karyawan hotel terhadap tamu	0,785	0,361	0,000	Valid
11.	Tingkat perhatian karyawan hotel terhadap tamu	0,694	0,361	0,000	Valid
12.	Tingkat keramahamahan karyawan hotel terhadap tamu	0,846	0,361	0,000	Valid
No.	Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Sig.	Keterangan
Kepuasan (Y)					
13.	Tingkat kepuasan terhadap ketepatan karyawan dalam memberikan solusi suatu permasalahan atau <i>complaint</i>	0,665	0,361	0,000	Valid
14.	Tingkat kepuasan terhadap inisiatif karyawan dalam dalam memberikan ide-ide dan solusi suatu permasalahan atau <i>complaint</i>	0,410	0,361	0,024	Valid
15.	Tingkat kepuasan terhadap upaya karyawan dalam menemukan solusi untuk memecahkan suatu permasalahan atau <i>complaint</i>	0,708	0,361	0,000	Valid
16.	Tingkat kepuasan terhadap kecakapann karyawan untuk memenuhi kebutuhan tamu	0,782	0,361	0,000	Valid

Soni Herdiana, 2015

PENGARUH SERVICE ENCOUNTER TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HARRIS RESORT

WATERFRONT BATAM: Survey Pada Tamu Individu Mancanegara yang Menginap di HARRIS Resort Waterfront Batam

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

17.	Tingkat kepuasan terhadap pengetahuan karyawan dalam menjelaskan produk/jasa yang ditawarkan	0,605	0,361	0,000	Valid
18.	Tingkat kepuasan terhadap kesopanan karyawan dalam menanggapi kebutuhan dan permintaan tamu	0,610	0,361	0,000	Valid
19.	Tingkat kepuasan terhadap kepedulian karyawan hotel kepada tamu	0,782	0,361	0,000	Valid
20.	Tingkat kepuasan terhadap kecepatan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada tamu	0,513	0,361	0,004	Valid
21.	Tingkat kepuasan terhadap keakraban yang terjalin antara karyawan dengan tamu	0,717	0,361	0,000	Valid
22.	Tingkat kepuasan terhadap rasa tanggung jawab karyawan hotel kepada tamu	0,585	0,361	0,001	Valid
23.	Tingkat kepuasan terhadap perhatian karyawan hotel kepada tamu	0,585	0,361	0,001	Valid
24.	Tingkat kepuasan terhadap keramahtamahan karyawan hotel kepada tamu	0,453	0,361	0,012	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data, (2015).

Berdasarkan Tabel 3.4 mengenai hasil pengujian validitas pada 24 item pertanyaan mengenai variabel *service encounter* dan kepuasan menunjukkan bahwa data yang terdapat pada kuesioner memenuhi standar validitas karena seluruh skor r_{hitung} yang diperoleh lebih besar jika dibandingkan dengan r_{tabel} yang bernilai 0,361. Selain itu dilihat dari signifikansi seluruh item pertanyaan yang mendapatkan skor $\leq 0,05$. Pengukuran validitas menunjukkan skor tertinggi sebesar 0,956 pada item 2 untuk pernyataan tingkat inisiatif karyawan dalam dalam memberikan ide-ide dan solusi suatu permasalahan atau *complaint*, sedangkan skor terendah terdapat pada item 14 untuk pernyataan tingkat kepuasan terhadap inisiatif karyawan dalam dalam memberikan ide-ide dan solusi suatu permasalahan atau *complaint* dengan skor sebesar 0,410.

3.2.6.2 Hasil Pengujian Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mendapatkan tingkat ketepatan alat pengumpulan data yang digunakan. Reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk dapat digunakan sebagai alat pengumpul data, karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang sudah dipercaya dan yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga.

Soni Herdiana, 2015

PENGARUH SERVICE ENCOUNTER TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HARRIS RESORT

WATERFRONT BATAM: Survey Pada Tamu Individu Mancanegara yang Menginap di HARRIS Resort Waterfront Batam

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Menurut Uma Sekaran (2013, hlm. 225), reliabilitas adalah cara pengujian mengenai seberapa konsisten konsep alat ukur tersebut.

Adapun rumus yang digunakan untuk mengukur reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan uji *Cronbach Alpha* karena alternatif jawaban pada instrumen penelitian lebih dari dua. Rumusnya adalah sebagai berikut :

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[\frac{1 - \sum \sigma b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Sumber : Husein Umar (2009, hlm. 170)

Keterangan : r_{11} : Reliabilitas instrumen
 k : Banyaknya butir pertanyaan
 $\sum \sigma b^2$: Jumlah varian total
 σ_1^2 : Varian total

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

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

Keterangan : σ = nilai variansi
 n : Jumlah responden
 x : Nilai skor yang dipilih (total nilai dari nomor-nomor butir pertanyaan)

Keputusan uji reliabilitas ditentukan dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Jika koefisien internal seluruh item $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ dengan tingkat signifikansi 5% maka item pertanyaan dikatakan reliabel.
2. Jika koefisien internal seluruh item $r_{hitung} < r_{tabel}$ dengan tingkat signifikansi 5% maka item pertanyaan dikatakan tidak reliabel.

Reliabilitas suatu variabel dapat diketahui dengan menggunakan bantuan program SPSS *Statistic 20 for windows*, hal ini terlihat karena nilai *Cronbach Alpha* untuk masing-masing variabel lebih besar dibandingkan dengan koefisien *Cronbach Alpha* yang telah ditentukan sebesar 0,70.

Berikut Tabel 3.5 yang menunjukkan hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini.

Soni Herdiana, 2015

PENGARUH SERVICE ENCOUNTER TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HARRIS RESORT

WATERFRONT BATAM: Survey Pada Tamu Individu Mancanegara yang Menginap di HARRIS Resort Waterfront Batam

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

TABEL 3. 5
HASIL PENGUJIAN RELIABILITAS

No.	Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
1.	<i>Service Encounter</i>	0,890	Reliabel
2.	Kepuasan	0,850	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data, (2015)

Berdasarkan Tabel 3.5 yang merupakan *output* SPSS *Statistic 20 for windows* dapat dilihat bahwa skor *Cronbach Alpha* untuk variabel *service encounter* adalah sebesar 0,890. Sedangkan skor *Cronbach Alpha* untuk variabel kepuasan adalah sebesar 0,850. Skor *Cronbach Alpha* kedua variabel lebih besar dari 0,70. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner sudah reliabel.

3.2.7 Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis

3.2.7.1 Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan dua jenis analisis data yaitu analisis deskriptif dan kuantitatif dengan menggunakan angket atau kuesioner sebagai alat dalam penelitiannya. Angket atau kuesioner ini disusun oleh peneliti berdasarkan variabel yang terdapat dalam penelitian. Analisis deskriptif bertujuan untuk mengubah kumpulan data mentah menjadi informasi yang mudah dipahami. Analisis deskriptif digunakan untuk melihat faktor penyebab. Selain itu analisis data deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan variabel-variabel penelitian yang bersifat kualitatif, antara lain :

1. Analisis data deskriptif tentang *service encounter* di HARRIS Resort Waterfront Batam yang terdiri dari *Recovery* (X_1), *Adaptability* (X_2), *Spontaneity* (X_3), dan *Coping* (X_4).
2. Analisis deskriptif mengenai kepuasan tamu HARRIS Resort Waterfront Batam.

Analisis kuantitatif, berupa pengujian hipotesis dengan menggunakan uji statistik. analisis kuantitatif menitikberatkan dalam pengungkapan perilaku variabel penelitian. Dengan menggunakan kombinasi metode analisis tersebut, dapat diperoleh generalisasi yang bersifat komprehensif.

Dalam penelitian kuantitatif analisis data dilakukan setelah data seluruh responden terkumpul. Langkah-langkah yang akan dilakukan dalam kegiatan analisis data dalam penelitian ini yaitu:

1. Menyusun data

Mengecek nama dan kelengkapan identitas responden, serta mengecek kelengkapan data yang diisi oleh responden untuk mengetahui karakteristik responden.

2. Tabulasi data

Tabulasi data yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah memberi skor pada item, menjumlahkan skor pada setiap item, menyusun ranking skor pada setiap variabel penelitian.

3. Menganalisis Data

Menganalisis data yaitu proses pengolahan data dengan menggunakan rumus-rumus statistik, menginterpretasikan data agar diperoleh suatu kesimpulan.

Pemberian skor jawaban pada setiap item pernyataan dalam angket akan dijadikan alat pengumpul data. Untuk masing-masing pernyataan angket dimana penelitian ini menganalisis suatu variabel bebas yaitu *service encounter* (X) yang terdiri dari *recovery* (X₁), *adaptability* (X₂), *spontaneity* (X₃), dan *coping* (X₄) dengan variabel terikat yaitu kepuasan (Y) tamu HARRIS Resort Waterfront Batam. Untuk setiap pertanyaan dari angket diberi 5 alternatif jawaban, seperti berikut:

TABEL 3. 6
ALTERNATIF JAWABAN MENURUT SKALA LINKERT

Alternatif Jawaban	Skala
Sangat setuju/selalu/sangat positif	5
Setuju/sering/positif	4
Ragu-ragu/kadang-kadang/netral	3
Tidak setuju/hampir tidak pernah/negatif	2
Sangat tidak setuju/tidak pernah	1

Sumber : Sugiyono (2012, hlm. 133).

3.2.7.2 Pengujian Hipotesis

Langkah terakhir dari analisis data yaitu menguji hipotesis dengan tujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang cukup jelas dan dapat

Soni Herdiana, 2015

PENGARUH SERVICE ENCOUNTER TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HARRIS RESORT

WATERFRONT BATAM: Survey Pada Tamu Individu Mancanegara yang Menginap di HARRIS Resort Waterfront Batam

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

dipercaya antara variabel bebas dengan variabel terikat yang pada akhirnya akan diambil suatu kesimpulan H_0 ditolak atau H_a diterima dari hipotesis yang telah dirumuskan. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah *ordinal scale* yaitu skala yang berbentuk peringkat yang menunjukkan suatu urutan preferensi atau penilaian. Skala ordinal ini perlu ditransformasikan menjadi skala interval dengan menggunakan *Method of Successive Interval*. Langkah-langkah untuk melakukan transformasi data tersebut adalah sebagai berikut :

1. Menghitung frekuensi (f) pada setiap pilihan jawaban berdasarkan hasil jawaban responden pada setiap pertanyaan.
2. Berdasarkan frekuensi yang diperoleh untuk setiap pertanyaan, dilakukan perhitungan proporsi (p) setiap pilihan jawaban dengan cara membagi frekuensi dengan jumlah responden.
3. Berdasarkan proporsi tersebut, selanjutnya dilakukan perhitungan proporsi kumulatif untuk setiap pilihan jawaban.
4. Menentukan nilai batas Z (tabel normal) untuk setiap pertanyaan dan setiap pilihan jawaban.
5. Menentukan nilai interval rata-rata untuk setiap pilihan jawaban melalui persamaan sebagai berikut :

$$\text{Scale Value} = \frac{(\text{Density at lower limit}) - (\text{Density at upper limit})}{(\text{Area below upper limit}) - (\text{Area below lower limit})}$$

Data penelitian yang telah bersekala interval selanjutnya akan ditentukan pasangan data variabel bebas dengan variabel terikat serta akan ditentukan persamaan yang berlaku untuk pasangan-pasangan tersebut.

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan *path analysis*.

Menurut Silalahi (2009, hlm. 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”

Path analysis digunakan untuk melihat pengaruh *service encounter* (X) yang terdiri dari *recovery* (X₁), *adaptability* (X₂), *spontaneity* (X₃), dan *coping* (X₄) terhadap kepuasan tamu yang menginap di HARRIS Resort Waterfront

Soni Herdiana, 2015

PENGARUH SERVICE ENCOUNTER TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HARRIS RESORT

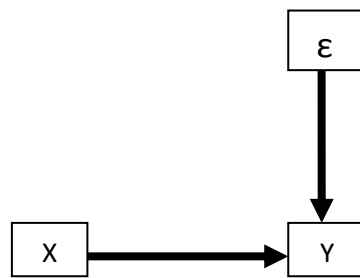
WATERFRONT BATAM: Survey Pada Tamu Individu Mancanegara yang Menginap di HARRIS Resort Waterfront Batam

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Batam (Y). Analisis jalur digunakan untuk menentukan besarnya pengaruh variabel independen (X_1, X_2, X_3, X_4) terhadap Y baik secara langsung maupun tidak langsung.

Pengujian hipotesis dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menggambar struktur hipotesis



GAMBAR 3. 1
DIAGRAM JALUR HIPOTESIS

Keterangan :

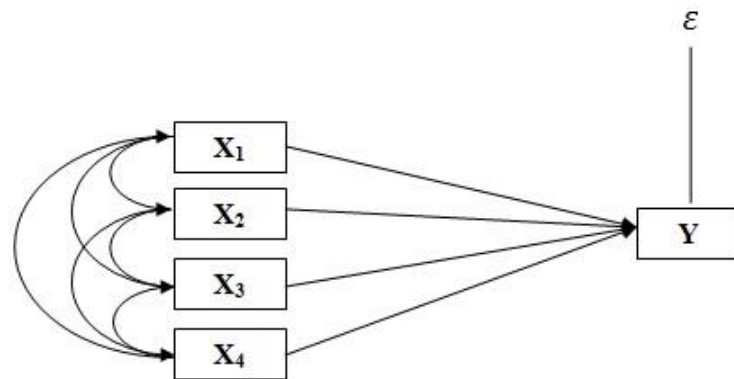
X = *Service Encounter*

Y = Kepuasan

ϵ = Epsilon (variabel lain)

Struktur hubungan antara X dan Y diuji melalui analisis jalur dengan hipotesis berbunyi terdapat pengaruh yang signifikan antara X (*service encounter*) dengan Y (kepuasan). Struktur hubungan diatas menunjukkan bahwa *service encounter* yang terdiri dari *recovery* (X_1), *adaptability* (X_2), *spontaneity* (X_3), dan *coping* (X_4) berpengaruh terhadap Kepuasan tamu (Y) yaitu variabel lain yang dilambangkan dengan ϵ , namun pada penelitian ini variabel tersebut tidak diperhatikan.

2. Selanjutnya diagram hipotesis diterjemahkan kedalam sub hipotesis yang menyatakan pengaruh sub variabel *independent* yang paling dominan terhadap variabel *dependent*. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 3.2 berikut.



GAMBAR 3. 2
DIAGRAM JALUR SUB STRUKTUR

Keterangan :

- Y = Kepuasan
- X = *Service Encounter*
- X₁ = *Recovery*
- X₂ = *Adaptability*
- X₃ = *Spontaneity*
- X₄ = *Coping*
- ε = Epsilon (Variabel lain)

3. Menghitung matriks korelasi antar variabel bebas.

$$R = \begin{pmatrix} X_1 & X_2 & X_3 & X_4 \\ 1 & r_{X_2X_1} & r_{X_3X_1} & r_{X_4X_1} \\ & 1 & r_{X_3X_2} & r_{X_4X_2} \\ & & 1 & r_{X_4X_3} \\ & & & 1 \end{pmatrix}$$

4. Identifikasi persamaan sub struktur hipotesis

Menghitung matriks invers korelasi

$$R^{-1} = \begin{pmatrix} X_1 & X_2 & X_3 & X_4 \\ C_{1.1} & C_{1.2} & C_{1.3} & C_{1.4} \\ & C_{2.2} & C_{2.3} & C_{2.4} \\ & & C_{3.3} & C_{3.4} \\ & & & C_{4.4} \end{pmatrix}$$

5. Menghitung semua koefisien jalur melalui rumus

$$\begin{pmatrix} P_{YX1} \\ P_{YX2} \\ P_{YX3} \\ P_{YX4} \end{pmatrix} = \begin{pmatrix} X_1 & X_2 & X_3 & X_4 \\ C_{1.1} & C_{1.2} & C_{1.3} & C_{1.4} \\ & C_{1.2} & C_{1.3} & C_{1.4} \\ & & C_{1.3} & C_{1.4} \\ & & & C_{1.4} \end{pmatrix} \begin{pmatrix} r_{YX1.1} \\ r_{YX1.2} \\ r_{YX1.3} \\ r_{YX1.4} \end{pmatrix}$$

6. Hitung R^2Y (X_1, X_2, X_3, X_4) yaitu koefisien yang menyatakan determinasi total X_1, X_2, X_3, X_4 terhadap Y dengan rumus:

$$R^2Y (X_1, \dots, X_4) = [P_{YX1} \dots P_{YX4}] \begin{pmatrix} r_{YX1} \\ \\ \\ r_{YX4} \end{pmatrix}$$

a. Selanjutnya menghitung pengaruh langsung dan tidak langsung.

Pengaruh (X_1) terhadap (Y)

$$\text{Pengaruh langsung} = P_{YX1} \cdot P_{YX1}$$

$$\text{Pengaruh tidak langsung melalui } (X_2) = P_{YX1} \cdot r_{X_1X_2} \cdot P_{YX2}$$

$$\text{Pengaruh tidak langsung melalui } (X_3) = P_{YX1} \cdot r_{X_1X_3} \cdot P_{YX3}$$

Soni Herdiana, 2015

PENGARUH SERVICE ENCOUNTER TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HARRIS RESORT**WATERFRONT BATAM: Survey Pada Tamu Individu Mancanegara yang Menginap di HARRIS Resort Waterfront Batam**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

$$\begin{aligned} \text{Pengaruh tidak langsung melalui (X}_4\text{)} &= \frac{\text{PYX}_1 \cdot r_{X_1X_4} \cdot \text{PYX}_4}{\text{PYX}_1} + \\ \text{Pengaruh total (X}_1\text{) terhadap Y} &= \dots\dots\dots \end{aligned}$$

Pengaruh (X₂) terhadap (Y)

$$\begin{aligned} \text{Pengaruh langsung} &= \text{PYX}_2 \cdot \text{PYX}_2 \\ \text{Pengaruh tidak langsung melalui (X}_1\text{)} &= \text{PYX}_2 \cdot r_{X_2X_1} \cdot \text{PYX}_1 \\ \text{Pengaruh tidak langsung melalui (X}_3\text{)} &= \text{PYX}_2 \cdot r_{X_2X_3} \cdot \text{PYX}_3 \\ \text{Pengaruh tidak langsung melalui (X}_4\text{)} &= \frac{\text{PYX}_2 \cdot r_{X_2X_4} \cdot \text{PYX}_4}{\text{PYX}_2} + \\ \text{Pengaruh total (X}_2\text{) terhadap Y} &= \dots\dots\dots \end{aligned}$$

Pengaruh (X₃) terhadap (Y)

$$\begin{aligned} \text{Pengaruh langsung} &= \text{PYX}_3 \cdot \text{PYX}_3 \\ \text{Pengaruh tidak langsung melalui (X}_1\text{)} &= \text{PYX}_3 \cdot r_{X_3X_1} \cdot \text{PYX}_1 \\ \text{Pengaruh tidak langsung melalui (X}_2\text{)} &= \text{PYX}_3 \cdot r_{X_3X_2} \cdot \text{PYX}_2 \\ \text{Pengaruh tidak langsung melalui (X}_4\text{)} &= \frac{\text{PYX}_3 \cdot r_{X_3X_4} \cdot \text{PYX}_4}{\text{PYX}_3} + \\ \text{Pengaruh total (X}_3\text{) terhadap Y} &= \dots\dots\dots \end{aligned}$$

Pengaruh (X₄) terhadap (Y)

$$\begin{aligned} \text{Pengaruh langsung} &= \text{PYX}_4 \cdot \text{PYX}_4 \\ \text{Pengaruh tidak langsung melalui (X}_1\text{)} &= \text{PYX}_4 \cdot r_{X_4X_1} \cdot \text{PYX}_1 \\ \text{Pengaruh tidak langsung melalui (X}_2\text{)} &= \text{PYX}_4 \cdot r_{X_4X_2} \cdot \text{PYX}_2 \\ \text{Pengaruh tidak langsung melalui (X}_3\text{)} &= \frac{\text{PYX}_4 \cdot r_{X_4X_3} \cdot \text{PYX}_3}{\text{PYX}_4} + \\ \text{Pengaruh total (X}_4\text{) terhadap Y} &= \dots\dots\dots \end{aligned}$$

- b. Untuk menghitung pengaruh variabel lain (ϵ) menggunakan rumus sebagai berikut :

$$P_{y\epsilon} = \sqrt{1 - R^2_{y(x_1, \dots, x_4)}}$$

7. Keputusan penerimaan atau penolakan Ho
Rumusan hipotesis operasional

a. Secara Simultan

$H_0 : PYX_1 = PYX_2 = PYX_3 = PYX_4 = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh signifikan *service encounter* terhadap kepuasan pelanggan.

H_1 : Sekurang-kurangnya ada sebuah $PYX_i \neq 0$, artinya terdapat pengaruh signifikan *service encounter* terhadap kepuasan pelanggan.
($i = 1,2,3$, dan 4)

Pengujian hipotesis ini dengan menggunakan uji f. Statistik uji yang digunakan adalah:

$$F = \frac{(n-k-1) \sum_{i=1}^k PYX_i PYX_i}{k (1 - \sum_{i=1}^k PYX_i PYX_i)}$$

Keterangan :

n = banyaknya responden
 k = banyaknya variabel bebas

Kriteria pengambilan keputusan untuk hipotesis yang diajukan adalah :

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak artinya X berpengaruh terhadap Y

Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 ditolak artinya X tidak berpengaruh terhadap Y

b. Secara Parsial

a) $H_0: PYX_1 = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan *recovery* terhadap kepuasan pelanggan.

$H_1: PYX_1 \neq 0$, artinya terdapat pengaruh yang signifikan *adaptability* terhadap kepuasan pelanggan.

b) $H_0: PYX_2 = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan *adaptability* terhadap kepuasan pelanggan.

$H_1: PYX_2 \neq 0$, artinya terdapat pengaruh yang signifikan *adaptability* terhadap kepuasan pelanggan.

c) $H_0: PYX_3 = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan *spontaneity* terhadap kepuasan pelanggan.

$H_1: PYX_3 \neq 0$, artinya terdapat pengaruh yang signifikan *spontaneity* terhadap kepuasan pelanggan.

d) $H_0: PYX_4 = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan *coping* terhadap kepuasan pelanggan.

$H_1: PYX_4 \neq 0$, artinya terdapat pengaruh yang signifikan *coping* terhadap kepuasan pelanggan.

Pengujian hipotesis ini dengan menggunakan uji t dihitung dengan rumus:

$$t = \frac{P_{YX1} - P_{YX1}}{\sqrt{\frac{(1 - R_Y^2(X_1, \dots, X_4))(C_{ii} + C_{ij} + C_{jj})}{(n - k - 1)}}$$

Kriteria pengambilan keputusan dengan pengujian secara individual dengan uji t adalah:

Tolak H_0 jika $t_{hitung} \geq t_{(mendekati\ 100\%)\ (n-k-1)}$

Terima H_0 jika $t_{hitung} < t_{(mendekati\ 100\%)\ (n-k-1)}$

Secara statistik hipotesis yang akan di uji berada pada taraf kesalahan 0,05 dengan derajat kebebasan $dk (n-2)$.

Langkah-langkah teknik analisis data di atas, dibantu dengan menggunakan program SPSS Versi 20 yaitu menguji pengaruh variabel *service encounter* (X) yang terdiri dari *recovery* (X_1), *adaptability* (X_2), *spontaneity* (X_3), dan *coping* (X_4) terhadap Kepuasan tamu yang menginap di HARRIS Resort Waterfront Batam (Y).

Sesuai dengan kriteria pengambilan keputusan untuk hipotesis, maka

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak artinya X berpengaruh terhadap Y.

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima artinya X tidak berpengaruh terhadap Y.