

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini mengenai upaya meningkatkan kepuasan tamu melalui *service encounter quality* di Kota Bukit Indah Plaza Hotel. Adapun yang menjadi objek penelitian sebagai variabel bebas (*independent variable*) adalah *service encounter quality* dan variabel terikat (*dependent variable*) yaitu kepuasan tamu. Variabel bebas (*independent variable*) yaitu *service encounter quality* terdiri dari empat indikator yaitu *professionalism, civility, friendliness, dan competence*. Sedangkan variabel terikat (*dependent variable*) yaitu kepuasan tamu terdiri dari dua indikator yaitu *perceived value* dan *expected value*

Unit analisis dari penelitian ini adalah tamu individu yang menginap di Kota Bukit Indah Plaza Hotel. Berdasarkan unit analisis penelitian tersebut, dianalisa mengenai upaya meningkatkan kepuasan tamu melalui *service encounter quality* di Kota Bukit Indah Plaza Hotel.

Berdasarkan kurun waktu penelitian yang dilaksanakan dalam jangka waktu kurang dari satu tahun maka metode penelitian yang digunakan adalah metode *cross sectional methode*. Menurut Husein Umar (2008:131) *cross sectional methode* adalah metode penelitian dengan cara mempelajari objek dalam satu kurun waktu tertentu atau tidak berkesinambungan dalam jangka waktu panjang.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan

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

Menurut Sugiyono (2012:53), menjelaskan bahwa “Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri tanpa membuat perbandingan atau mencari hubungan variabel satu sama lain)”.

Menurut Sugiyono (2012:54), “Penelitian verifikatif adalah penelitian yang membandingkan keberadaan satu variabel atau lebih pada dua atau lebih sampel yang berbeda, atau pada waktu yang berbeda”.

Berdasarkan jenis penelitian di atas yaitu deskriptif dan verifikatif yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan, maka metode yang digunakan merupakan *explanatory survey*. Menurut Sugiyono (2012:10), metode *explanatory survey* merupakan metode penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta pengaruh antara satu variabel dengan variabel lain.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Suatu penelitian agar dapat membedakan konsep teoritis dengan konsep analitis maka perlu adanya penjabaran konsep melalui operasional variabel. Menurut Robert & Richad (2008:16) mengemukakan bahwa “Operasional variabel adalah cara bagaimana kita mengukur suatu variabel”. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini di operasionalisasikan dalam dua variabel utama yaitu *independen* (bebas) adalah *service encounter quality* Sedangkan variabel *dependen* (terikat) adalah kepuasan tamu. Secara lebih rinci operasionalisasi variabel dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 3.1 sebagai berikut.

TABEL 3.1
OPERASIONALISASI VARIABEL

Variabel/ Sub variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No item
<i>Service Encounter Quality (X)</i>	<i>Period of time that a customer interacts with a service, includes a customer's interaction with customer-contact employees, machines, automated systems, physical facilities, and other service provider visible element. (Shostack dalam Yusefyazdanpanah et al, 2013:30)</i>				
<i>Professionalism (X1)</i>	Fokus karyawan dalam memberikan pelayanan terbaik pada tamu secara konsisten. Yusefyazdanpanah et al, (2013:30)	Handal dalam melayani tamu	Tingkat kehandalan <i>security</i> dalam melayani tamu	Interval	III A.1
			Tingkat kehandalan <i>concierge</i> dalam melayani tamu	Interval	III B.1
			Tingkat kehandalan <i>receptionist</i> dalam <i>check-in</i> dan <i>check-out</i>	Interval	III B.2
			Tingkat kehandalan <i>guest relation officer</i> dalam melayani tamu	Interval	III B.3
			Tingkat kehandalan karyawan restoran dalam melayani <i>breakfast</i>	Interval	III C.1
			Tingkat kehandalan <i>housekeeping</i> dalam melayani kebutuhan kamar	Interval	III D.1

Variabel/ Sub variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No item
Civility (X2)	Sikap karyawan dalam berkomunikasi secara sopan Yusefyazdanpanah <i>et al</i> , (2013:30)	Kesopanan	Tingkat kesopanan <i>security</i> dalam melayani tamu	Interval	III A.2
			Tingkat kesopanan <i>concierge</i> dalam melayani tamu	Interval	III B.4
			Tingkat kesopanan <i>receptionist</i> dalam <i>check-in</i> dan <i>check-out</i>	Interval	III B.5
			Tingkat kesopanan <i>guest relation officer</i> dalam melayani tamu	Interval	III B.6
			Tingkat kesopanan karyawan restoran dalam melayani <i>breakfast</i>	Interval	III C.2
			Tingkat kesopanan <i>housekeeping</i> dalam melayani kebutuhan kamar	Interval	III D.2
Friendliness (X3)	Menunjukkan keramahan selama pertemuan layanan dan membangun keakraban Yusefyazdanpanah <i>et al</i> , (2013:30)	Keramahan	Tingkat keramahan <i>security</i> dalam melayani tamu	Interval	III A.3
			Tingkat keramahan <i>concierge</i> dalam melayani tamu	Interval	III A.7
			Tingkat keramahan <i>receptionist</i> saat proses <i>check-in</i> dan <i>check-out</i>	Interval	III A.8
			Tingkat keramahan <i>guest relation officer</i> dalam melayani tamu	Interval	III A.9
			Tingkat keramahan karyawan restoran dalam melayani <i>breakfast</i>	Interval	III C.3
			Tingkat keramahan <i>housekeeping</i> dalam melayani kebutuhan kamar	Interval	III D.3
		Keakraban	Tingkat keakraban yang terjalin antara <i>security</i> dengan tamu dalam melayani tamu	Interval	III A.4

Variabel/ Sub variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No item
			Tingkat keakraban yang terjalin antara <i>conciierge</i> dengan tamu dalam melayani tamu	Interval	III B.10
			Tingkat keakraban yang terjalin antara <i>receptionist</i> dengan tamu saat proses <i>check-in</i> dan <i>check-out</i>	Interval	III B.11
			Tingkat keakraban yang terjalin antara <i>guest relation officer</i> dengan tamu dalam melayani tamu	Interval	III B.12
			Tingkat keakraban yang terjalin antara karyawan restoran dengan tamu dalam melayani <i>breakfast</i>	Interval	III C.4
			Tingkat keakraban yang terjalin antara <i>housekeeping</i> dengan tamu dalam melayani kebutuhan kamar	Interval	III D.4
Competence (X4)	Kemampuan karyawan secara informatif dalam berinteraksi dan memenuhi kualifikasi kebutuhan tamu Yusefyazd npanah <i>et al</i> , (2013:30)	Pengetahuan informasi	Tingkat pengetahuan <i>security</i> dalam menjelaskan informasi yang dibutuhkan tamu	Interval	III A.5
			Tingkat pengetahuan <i>conciierge</i> dalam menjelaskan informasi yang dibutuhkan tamu	Interval	III B.13
			Tingkat pengetahuan <i>receptionist</i> dalam menjelaskan informasi yang di butuhkan tamu	Interval	III B.14
			Tingkat pengetahuan <i>guest relation officer</i> dalam menjelaskan informasi yang dibutuhkan tamu	Interval	III B.15
			Tingkat pengetahuan karyawan restoran dalam menjelaskan informasi yang dibutuhkan tamu	Interval	III C.5

Variabel/ Sub variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No item
			Tingkat pengetahuan housekeeping dalam menjelaskan informasi yang dibutuhkan tamu	Interval	III D.5
		Pemahaman dalam memenuhi kebutuhan	Tingkat pemahaman <i>security</i> dalam memenuhi kebutuhan tamu	Interval	III A.6
			Tingkat pemahaman <i>concierge</i> dalam memenuhi kebutuhan tamu	Interval	III B.16
			Tingkat pemahaman <i>receptionist</i> dalam memenuhi kebutuhan tamu	Interval	III B.17
			Tingkat pemahaman <i>guest relation officer</i> dalam memenuhi kebutuhan tamu	Interval	III B.18
			Tingkat pemahaman karyawan restoran dalam memenuhi kebutuhan tamu	Interval	III C.6
			Tingkat pemahaman housekeeping dalam memenuhi kebutuhan tamu	Interval	III D.6
		Handal dalam pemecahan masalah	Tingkat kehandalan karyawan dalam memecahkan masalah yang di hadapi tamu	Interval	III E.1
Kepuasan Tamu (Y)	Kepuasan merupakan hasil dari strategi jangka panjang yang membutuhkan dana serta sumber daya manusia. Agar tetap dapat bertahan hidup, perusahaan harus mampu menciptakan pertukaran yang berkesinambungan yang dibangun melalui $perceived\ value \geq expected\ value$ (Hasan, 2013:108)				
		Perbandingan antara kenyataan (<i>Perceived</i>) dan harapan (<i>expected</i>) dengan <i>professionalism</i>	Tingkat perbandingan antara kenyataan dengan harapan atas kehandalan <i>security</i> dalam melayani tamu	Interval	III A.1
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dengan harapan atas kehandalan <i>concierge</i> dalam melayani tamu	Interval	III B.1

Variabel/ Sub variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No item
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dengan harapan atas kehandalan <i>receptionist</i> dalam <i>check-in</i> dan <i>check-out</i>	Interval	III B.2
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kehandalan <i>guest relation officer</i> dalam melayani tamu	Interval	III B.3
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kehandalan karyawan restoran dalam melayani <i>breakfast</i>	Interval	III C.1
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kehandalan <i>housekeeping</i> dalam melayani kebutuhan kamar	Interval	III D.1
		Perbandingan antara kenyataan (Perceived) dan harapan (expected) dengan civility	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kesopanan <i>security</i> dalam melayani tamu	Interval	III A.2
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kesopanan <i>concierge</i> dalam melayani tamu	Interval	III. B.4
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kesopanan <i>receptionist</i> dalam <i>check-in</i> dan <i>check-out</i>	Interval	III. B.5
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kesopanan <i>guest relation officer</i> dalam melayani tamu	Interval	III. B.6
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kesopanan karyawan restoran dalam melayani <i>breakfast</i>	Interval	III C.2

Variabel/ Sub variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No item
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kesopanan <i>housekeeping</i> dalam melayani kebutuhan kamar	Interval	III D.2
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas keramahan <i>security</i> dalam melayani tamu	Interval	III A.3
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas keramahan <i>concierge</i> dalam melayani tamu	Interval	III B.7
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas keramahan <i>receptionist</i> saat proses <i>check-in</i> dan <i>check-out</i>	Interval	III B.8
		Perbanding an antara kenyataan (<i>Perceived</i>) dan harapan (<i>expected</i>) dengan <i>friendliness</i>	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas keramahan <i>guest relation officer</i> dalam melayani tamu	Interval	III B.9
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas keramahan karyawan restoran dalam melayani <i>breakfast</i>	Interval	III C.3
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas keramahan <i>housekeeping</i> dalam melayani kebutuhan kamar	Interval	III D.3
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas keakraban yang terjalin antara <i>security</i> dengan tamu dalam melayani tamu	Interval	III A.4

Variabel/ Sub variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No item
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas keakraban yang terjalin antara <i>concierge</i> dengan tamu dalam melayani tamu	Interval	III. B.10
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas keakraban yang terjalin antara receptionist dengan tamu saat proses check-in dan check-out	Interval	III B.11
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas keakraban yang terjalin antara <i>guest relation officer</i> dengan tamu dalam melayani tamu	Interval	III B.12
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas keakraban yang terjalin antara karyawan restoran dengan tamu dalam melayani <i>breakfast</i>	Interval	III C.4
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas keakraban yang terjalin antara <i>housekeeping</i> dengan tamu dalam melayani kebutuhan kamar	Interval	III D.4
		Perbandingan antara kenyataan (<i>Perceived</i>) dan harapan (<i>expected</i>) dengan <i>competence</i>	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas pengetahuan <i>security</i> dalam menjelaskan informasi yang dibutuhkan tamu	Interval	III A.5
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas pengetahuan <i>concierge</i> dalam menjelaskan informasi yang dibutuhkan tamu	Interval	III B.13

Variabel/ Sub variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas pengetahuan <i>receptionist</i> dalam menjelaskan informasi yang di butuhkan tamu	Interval	III B.14
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas pengetahuan <i>guest relation officer</i> dalam menjelaskan informasi yang dibutuhkan tamu	Interval	III B.15
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas pengetahuan karyawan restoran dalam menjelaskan informasi yang dibutuhkan tamu	Interval	III C.5
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas pengetahuan <i>housekeeping</i> dalam menjelaskan informasi yang dibutuhkan tamu	Interval	III D.5
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas pemahaman <i>security</i> dalam memenuhi kebutuhan tamu	Interval	III A.6
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas pemahaman <i>concierge</i> dalam memenuhi kebutuhan tamu	Interval	III B.16
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas pemahaman <i>receptionist</i> dalam memenuhi kebutuhan tamu	Interval	III B.17

Variabel/ Sub variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No item
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas pemahaman <i>guest relation officer</i> dalam memenuhi kebutuhan tamu	Interval	III B.18
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas pemahaman karyawan restoran dalam memenuhi kebutuhan tamu	Interval	III C.6
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas pemahaman <i>housekeeping</i> dalam memenuhi kebutuhan tamu	Interval	III D.6
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kehandalan <i>security</i> dalam memecahkan masalah yang di hadapi tamu	Interval	III A.7
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kehandalan <i>concierge</i> dalam memecahkan masalah yang di hadapi tamu	Interval	III A.19
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kehandalan <i>receptionist</i> dalam memecahkan masalah yang di hadapi tamu	Interval	III A.20
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kehandalan <i>guest relation officer</i> dalam memecahkan masalah yang di hadapi tamu	Interval	III A.21

Variabel/ Sub variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No item
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kehandalan karyawan restoran dalam memecahkan masalah yang di hadapi tamu	Interval	III C.7
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kehandalan <i>housekeeping</i> dalam memecahkan masalah yang di hadapi tamu	Interval	III D.7

3.2.3 Jenis dan Sumber Data

Menurut Silalahi (2009:280) bahwa “Data merupakan hasil pengamatan dan pengukuran empiris yang mengungkapkan fakta tentang karakteristik dari suatu gejala tertentu”. Sedangkan sumber data merupakan segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data.

Dalam penelitian ini, menggunakan sumber data yang diperlukan dimana jenis dan sumber data tersebut dikelompokkan ke dalam dua golongan yaitu:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil wawancara atau hasil penelitian kuesioner yang biasa dilakukan peneliti (Husein Umar, 2009:42).

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain

misalnya dalam bentuk tabel-tabel atau diagram-diagram (Husein Umar, 2009:42).

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

No	Data	Jenis Data	Sumber Data
1.	Jumlah kedatangan wisatawan dunia tahun 2011-2014	Sekunder	<i>United Nations World Tourism Organization (UNWTO)</i>
2.	Jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia tahun 2011-2014	Sekunder	Badan Pusat Statistik
3.	Jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke Jawa Barat melalui bandara Husein Sastranegara dan Pelabuhan Muarajati tahun 2012-2014	Sekunder	Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat
4.	Data hotel bintang di Kabupaten Purwakarta	Sekunder	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Purwakarta
5.	<i>Room occupancy</i> Kota Bukit Indah Plaza Hotel	Sekunder	Kota Bukit Indah Plaza Hotel
6.	<i>overall score quality hotel of guest comment</i> Kota Bukit Indah Plaza Hotel	Sekunder	Kota Bukit Indah Plaza Hotel
7.	Tanggapan tamu hotel mengenai <i>service encounter quality</i>	Primer	Kota Bukit Indah Plaza Hotel
8.	Tanggapan tamu hotel mengenai kepuasan terhadap <i>service encounter quality</i> yang di laksanakan	Primer	Kota Bukit Indah Plaza Hotel

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2015

3.2.4. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

3.2.4.1. Populasi

Populasi berkaitan dengan seluruh kelompok orang, peristiwa, atau benda yang menjadi pusat perhatian peneliti untuk diteliti. Dalam pengumpulan dan menganalisa suatu data, langkah yang amat penting adalah menentukan populasi terlebih dahulu. Populasi merupakan sekelompok objek yang dapat dijadikan sumber penelitian. Populasi berkaitan dengan seluruh kelompok orang, peristiwa, atau benda yang menjadi pusat perhatian peneliti untuk diteliti (Asep Hermawan, 2009:145).

Populasi dalam penelitian ini adalah tamu individu yang menginap di Kota Bukit Indah Plaza Hotel yang berjumlah 54.195 pada tahun 2014 berdasarkan hasil dari data statistik *occupancy rate* tamu hotel Kota Bukit Indah Plaza Hotel.

3.2.4.2 Sampel

Dikarenakan keterbatasan waktu, biaya serta tenaga, maka dalam penelitian tidak mungkin seluruh populasi diteliti. Oleh karena itu, peneliti mengambil sebagian dari populasi. Seperti yang dikemukakan oleh Asep Hermawan (2009:147), “sampel merupakan suatu bagian dari populasi. Hal ini mencakup sejumlah anggota yang dipilih dari populasi. Dengan demikian, sebagian elemen dari populasi merupakan sampel”. Berdasarkan definisi sampel tersebut, sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagian dari populasi, yaitu sebagian dari tamu individu yang menginap saja.

Dalam menentukan ukuran sampel (n) dan populasi (N), maka penelitian ini menggunakan rumus sampel slovin (Husain Umar, 2008:65) yaitu sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran populasi

E = Persentase kelonggaran kelebihan karena kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir

$$n = \frac{54195}{1 + (54195)(0,1)^2}$$

$$n = 99,81 \approx 100 \text{ Sampel.}$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka ukuran sampel minimal dalam penelitian ini sebesar 100 responden.

3.2.4.3 Teknik Penarikan Sampel

Dalam menarik anggota sampel dari anggota populasi agar sampel representatif harus diupayakan agar setiap subjek dalam populasi memiliki peluang yang sama menjadi unsur anggota sampel. Dalam mengumpulkan data dilakukan dengan sampling. Menurut Uma Sekaran (2009:116) teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel. Penarikan sampel merupakan suatu proses pemilihan sejumlah elemen dari populasi sehingga dengan mempelajari sampel akan memungkinkan untuk menggeneralisasi karakteristik elemen populasi.

Menurut Malhotra (2009:379) “Sebuah teknik sampling dapat diklasifikasikan sebagai *non probability* dan *probability*”. Sampel *probability*

merupakan sampel dimana setiap elemen atau anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih sebagai sampel. Sedangkan sampel *non probability* kebalikan dari sampel *probability* dimana setiap elemen atau populasi tidak memiliki peluang yang sama dan pemilihan sampel bersifat objektif. Teknik sampling pada dasarnya dikelompokkan menjadi dua yaitu *probability sampling* yang meliputi *systematic random sampling*, *proportionate stratified random*, *disproportionate stratified random*, dan *area random*. Sedangkan *Non probability sampling* meliputi sampling sistematis, sampling kuota, sampling aksidental, purposive sampling, sampling jenuh, dan *snowball sampling*.

Adapun teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *systematic random sampling*. Sistematis sampling acak (*random sampling*) adalah cara pengambilan sampel, dimana hanya unsur pertama yang dipilih secara acak, sedang unsur-unsur berikutnya dipilih secara sistematis menurut suatu pola tertentu.

Rancangan *systematic random sampling* efektif digunakan sebagai pemilihan sampel jika populasi tersebut relatif besar, populasi memiliki pola beraturan dan populasi bersifat homogen.

3.2.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2012:193), “Teknik pengumpulan data yaitu melalui wawancara yang dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur dan dapat dilakukan melalui tatap muka maupun dengan menggunakan telepon, angket, dan observasi yang dapat dibedakan menjadi *participant observation*, dan

non participant observation, selanjutnya bagi segi instrumentasi yang digunakan maka observasi dapat dibedakan menjadi observasi terstruktur dan tidak terstruktur dan studi literatur”. Untuk memperoleh data yang diperlukan, maka teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

1. Studi kepustakaan

Studi kepustakaan, yaitu suatu teknik untuk mendapatkan data teoritis dari para ahli melalui sumber bacaan yang berhubungan dan menunjang terhadap penelitian ini baik dari buku, majalah, media massa, atau bacaan lainnya.

Studi kepustakaan ini didapat dari sumber sebagai berikut:

- a. Perpustakaan UPI
- b. Skripsi angkatan terdahulu
- c. Media cetak serta media elektronik

2. Studi lapangan, yang terdiri dari :

- a. Observasi, yaitu pengamatan dan peninjauan langsung terhadap objek yang diteliti dalam hal ini penulis melakukan observasi terhadap pelaksanaan *service encounter quality* yang dilakukan di Kota Bukit Indah Plaza Hotel
- b. Wawancara, yaitu pengumpulan data melalui komunikasi langsung dengan pihak-pihak yang bersangkutan. Dalam penelitian ini wawancara dilakukan terhadap pihak Kota Bukit Indah Plaza Hotel khususnya *Marketing & Sales Departement* dan juga *Front Office Department*.
- d. Angket, yaitu mengumpulkan data melalui penyebaran seperangkat daftar pertanyaan tertulis kepada responden yang menjadi sampel penelitian.

Angket berisi pertanyaan dan pernyataan mengenai karakteristik responden, pengalaman responden, pelaksanaan *service encounter quality* dan kepuasan tamu terhadap pelaksanaan *service encounter quality*. Angket ditujukan kepada tamu individu yang menginap di Kota Bukit Indah Plaza Hotel.

Untuk lebih jelasnya mengenai teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, maka peneliti mengumpulkan dan menyajikannya dalam tabel 3.3 berikut ini

TABEL 3.3
TEKNIK PENGAMBILAN DATA

NO	Teknik Pengumpulan Data	Sumber Data
1	Studi Literatur	Teori mengenai <i>service encounter quality</i> , dan kepuasan tamu
2	Observasi	Aktivitas pelaksanaan <i>service encounter quality</i>
3	Wawancara	Pihak manajemen Kota Bukit Indah Plaza Hotel
4.	Kuesioner	Tamu individu yang menginap di Kota Bukit Indah Plaza Hotel

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2015

3.2.6 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Pada suatu penelitian, data merupakan hal yang paling penting. Hal tersebut disebabkan karena data merupakan gambaran dari variabel yang diteliti serta berfungsi membentuk hipotesis. Oleh karena itu benar tidaknya data akan sangat menentukan mutu hasil penelitian. Sedangkan benar tidaknya data tergantung dari baik tidaknya instrumen pengumpulan data. Instrumen yang baik harus memenuhi dua persyaratan penting yaitu valid dan reliabel.

3.2.6.1 Hasil Pengujian Validitas

Menurut Suharsimi Arikunto (2009:145) “Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan suatu instrument”. Suatu instrumen dinyatakan valid apabila memiliki validitas tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang berarti memiliki validitas rendah.

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

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

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

(Suharsimi Arikunto, 2010:213)

Keterangan:

- r_1 = koefisien validitas item yang dicari
- X = skor yang diperoleh subjek dalam setiap item
- Y = skor total yang diperoleh subjek dari seluruh item

- ΣX = jumlah skor dalam distribusi X
- ΣY = jumlah skor dalam distribusi Y
- ΣX^2 = jumlah kuadrat masing-masing skor X
- ΣY^2 = jumlah kuadrat masing-masing skor Y
- n = jumlah sampel atau banyaknya responden

Keputusan pengujian validitas responden dengan menggunakan taraf signifikan 10% dan derajat kebebasan ($dk = n - 2$) sebagai berikut:

1. Item pertanyaan yang diteliti dikatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$
2. Item pertanyaan yang diteliti dikatakan tidak valid jika $r_{hitung} < r_{tabel}$.

Jika instrumen itu valid, maka dilihat kriteria penafsiran mengenai indeks korelasinya (r) sebagai berikut:

TABEL 3.4
KOEFISIEN KORELASI

Besarnya Nilai	Interpretasi
Antara 0.800 sampai dengan 1.00	Tinggi
Antara 0.600 sampai dengan 0.800	Cukup
Antara 0.400 sampai dengan 0.600	Agak Rendah
Antara 0.200 sampai dengan 0.400	Rendah
Antara 0.000 sampai dengan 0.200	Sangat Rendah

Sumber: Suharsimi Arikunto (2009: 164)

Dalam penelitian ini, yang akan diuji adalah validitas dari variabel *service encounter quality* melalui *professionalism*, *civility*, *friendliness*, dan *competence* sebagai instrumen 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. Berikut Tabel 3.5 adalah hasil pengujian validitas dari item pertanyaan yang diajukan peneliti kepada 30 responden penelitian.

TABEL 3.5
HASIL UJI VALIDITAS *SERVICE ENCOUNTER QUALITY*
YANG DIHARAPKAN

No	Pernyataan	r ² hitung	r ² Tabel	Ket
<i>Service Encounter Quality (Expected)</i>				
<i>Professionalism</i>				
1	Tingkat kehandalan <i>security</i> dalam melayani tamu	0,698	0,306	Valid
2	Tingkat kehandalan <i>concierge</i> dalam melayani tamu	0,871	0,306	Valid
3	Tingkat kehandalan <i>receptionist</i> dalam <i>check-in</i> dan <i>check-out</i>	0,824	0,306	Valid
4	Tingkat kehandalan <i>guest relation officer</i> dalam melayani tamu	0,749	0,306	Valid
5	Tingkat kehandalan karyawan restoran dalam melayani <i>breakfast</i>	0,804	0,306	Valid
6	Tingkat kehandalan <i>housekeeping</i> dalam melayani kebutuhan kamar	0,740	0,306	Valid
<i>Civility</i>				
1	Tingkat kesopanan <i>security</i> dalam melayani tamu	0,837	0,306	Valid
2	Tingkat kesopanan <i>concierge</i> dalam melayani tamu	0,883	0,306	Valid
3	Tingkat kesopanan <i>receptionist</i> dalam <i>check-in</i> dan <i>check-out</i>	0,853	0,306	Valid
4	Tingkat kesopanan <i>guest relation officer</i> dalam melayani tamu	0,809	0,306	Valid
5	Tingkat kesopanan karyawan restoran dalam melayani <i>breakfast</i>	0,881	0,306	Valid
6	Tingkat kesopanan <i>housekeeping</i> dalam melayani kebutuhan kamar	0,793	0,306	Valid
<i>Friendliness</i>				
1	Tingkat keramahan <i>security</i> dalam melayani tamu	0,794	0,306	Valid
2	Tingkat keramahan <i>concierge</i> dalam melayani tamu	0,774	0,306	Valid
3	Tingkat keramahan <i>receptionist</i> saat	0,710	0,306	Valid

No	Pernyataan	r ^{hitung}	r ^{Tabel}	Ket
	proses <i>check-in</i> dan <i>check-out</i>			
4	Tingkat keramahan <i>guest relation officer</i> dalam melayani tamu	0,840	0,306	Valid
5	Tingkat keramahan karyawan restoran dalam melayani <i>breakfast</i>	0,847	0,306	Valid
6	Tingkat keramahan <i>housekeeping</i> dalam melayani kebutuhan kamar	0,908	0,306	Valid
7	Tingkat keakraban yang terjalin antara <i>security</i> dengan tamu dalam melayani tamu	0,870	0,306	Valid
8	Tingkat keakraban yang terjalin antara <i>concierge</i> dengan tamu dalam melayani tamu	0,794	0,306	Valid
9	Tingkat keakraban yang terjalin antara <i>receptionist</i> dengan tamu saat proses <i>check-in</i> dan <i>check-out</i>	0,720	0,306	Valid
10	Tingkat keakraban yang terjalin antara <i>guest relation officer</i> dengan tamu dalam melayani tamu	0,798	0,306	Valid
11	Tingkat keakraban yang terjalin antara karyawan restoran dengan tamu dalam melayani <i>breakfast</i>	0,808	0,306	Valid
12	Tingkat keakraban yang terjalin antara <i>housekeeping</i> dengan tamu dalam melayani kebutuhan kamar	0,810	0,306	Valid
<i>Competence</i>				
1	Tingkat pengetahuan <i>security</i> dalam menjelaskan informasi yang dibutuhkan tamu	0,546	0,306	Valid
2	Tingkat pengetahuan <i>concierge</i> dalam menjelaskan informasi yang dibutuhkan tamu	0,548	0,306	Valid
3	Tingkat pengetahuan <i>receptionist</i> dalam menjelaskan informasi yang di butuhkan tamu	0,580	0,306	Valid
4	Tingkat pengetahuan <i>guest relation officer</i> dalam menjelaskan informasi yang dibutuhkan tamu	0,636	0,306	Valid
5	Tingkat pengetahuan karyawan restoran dalam menjelaskan informasi yang	0,600	0,306	Valid

No	Pernyataan	r^2 hitung	r^2 Tabel	Ket
	dibutuhkan tamu			
6	Tingkat pengetahuan <i>housekeeping</i> dalam menjelaskan informasi yang dibutuhkan tamu	0,627	0,306	Valid
7	Tingkat pemahaman <i>security</i> dalam memenuhi kebutuhan tamu	0,659	0,306	Valid
8	Tingkat pemahaman <i>concierge</i> dalam memenuhi kebutuhan tamu	0,549	0,306	Valid
9	Tingkat pemahaman <i>receptionist</i> dalam memenuhi kebutuhan tamu	0,598	0,306	Valid
10	Tingkat pemahaman <i>guest relation officer</i> dalam memenuhi kebutuhan tamu	0,593	0,306	Valid
11	Tingkat pemahaman karyawan restoran dalam memenuhi kebutuhan tamu	0,583	0,306	Valid
12	Tingkat pemahaman <i>housekeeping</i> dalam memenuhi kebutuhan tamu	0,604	0,306	Valid
13	Tingkat kehandalan karyawan dalam memecahkan masalah yang di hadapi tamu	0,612	0,306	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2015

Bedasarkan Tabel 3.5 dapat diketahui bahwa setiap butir pertanyaan mengenai *service encounter quality* yang diharapkan dapat dinyatakan valid karena r^2 hitung $>$ r^2 Tabel yang bernilai 0,306. Tingkat validitas tertinggi terdapat pada item pertanyaan pada dimensi *friendliness* sebesar 0,908, sedangkan validitas terendah terdapat pada item pertanyaan pada dimensi *competence* sebesar 0,546.

TABEL 3.6
HASIL UJI VALIDITAS SERVICE ENCOUNTER QUALITY
YANG DITERIMA

No	Pernyataan	r^2 hitung	r^2 Tabel	Ket
<i>Service Encounter Quality (Perceived)</i>				
<i>Professionalism</i>				
1	Tingkat kehandalan <i>security</i> dalam melayani tamu	0,736	0,306	Valid
2	Tingkat kehandalan <i>concierge</i> dalam	0,698	0,306	Valid

	melayani tamu			
3	Tingkat kehandalan <i>receptionist</i> dalam <i>check-in</i> dan <i>check-out</i>	0,661	0,306	Valid
No	Pernyataan	^r hitung	^r Tabel	Ket
4	Tingkat kehandalan <i>guest relation officer</i> dalam melayani tamu	0,725	0,306	Valid
5	Tingkat kehandalan karyawan restoran dalam melayani <i>breakfast</i>	0,829	0,306	Valid
6	Tingkat kehandalan <i>housekeeping</i> dalam melayani kebutuhan kamar	0,744	0,306	Valid
<i>Civility</i>				
1	Tingkat kesopanan <i>security</i> dalam melayani tamu	0,618	0,306	Valid
2	Tingkat kesopanan <i>concierge</i> dalam melayani tamu	0,810	0,306	Valid
3	Tingkat kesopanan <i>receptionist</i> dalam <i>check-in</i> dan <i>check-out</i>	0,876	0,306	Valid
4	Tingkat kesopanan <i>guest relation officer</i> dalam melayani tamu	0,886	0,306	Valid
5	Tingkat kesopanan karyawan restoran dalam melayani <i>breakfast</i>	0,866	0,306	Valid
6	Tingkat kesopanan <i>housekeeping</i> dalam melayani kebutuhan kamar	0,654	0,306	Valid
<i>Friendliness</i>				
1	Tingkat keramahan <i>security</i> dalam melayani tamu	0,785	0,306	Valid
2	Tingkat keramahan <i>concierge</i> dalam melayani tamu	0,595	0,306	Valid
3	Tingkat keramahan <i>receptionist</i> saat proses <i>check-in</i> dan <i>check-out</i>	0,701	0,306	Valid
4	Tingkat keramahan <i>guest relation officer</i> dalam melayani tamu	0,818	0,306	Valid
5	Tingkat keramahan karyawan restoran dalam melayani <i>breakfast</i>	0,904	0,306	Valid
6	Tingkat keramahan <i>housekeeping</i> dalam melayani kebutuhan kamar	0,738	0,306	Valid
7	Tingkat keakraban yang terjalin antara <i>security</i> dengan tamu dalam melayani tamu	0,763	0,306	Valid
8	Tingkat keakraban yang terjalin antara <i>concierge</i> dengan tamu dalam melayani tamu	0,747	0,306	Valid
9	Tingkat keakraban yang terjalin antara	0,701	0,306	Valid

	<i>receptionist</i> dengan tamu saat proses <i>check-in</i> dan <i>check-out</i>			
No	Pernyataan	r^2 hitung	r^2 Tabel	Ket
10	Tingkat keakraban yang terjalin antara <i>guest relation officer</i> dengan tamu dalam melayani tamu	0,532	0,306	Valid
11	Tingkat keakraban yang terjalin antara karyawan restoran dengan tamu dalam melayani <i>breakfast</i>	0,729	0,306	Valid
12	Tingkat keakraban yang terjalin antara <i>housekeeping</i> dengan tamu dalam melayani kebutuhan kamar	0,455	0,306	Valid
<i>Competence</i>				
1	Tingkat pengetahuan <i>security</i> dalam menjelaskan informasi yang dibutuhkan tamu	0,424	0,306	Valid
2	Tingkat pengetahuan <i>concierge</i> dalam menjelaskan informasi yang dibutuhkan tamu	0,369	0,306	Valid
3	Tingkat pengetahuan <i>receptionist</i> dalam menjelaskan informasi yang di butuhkan tamu	0,639	0,306	Valid
4	Tingkat pengetahuan <i>guest relation officer</i> dalam menjelaskan informasi yang dibutuhkan tamu	0,769	0,306	Valid
5	Tingkat pengetahuan karyawan restoran dalam menjelaskan informasi yang dibutuhkan tamu	0,855	0,306	Valid
6	Tingkat pengetahuan <i>housekeeping</i> dalam menjelaskan informasi yang dibutuhkan tamu	0,844	0,306	Valid
7	Tingkat pemahaman <i>security</i> dalam memenuhi kebutuhan tamu	0,758	0,306	Valid
8	Tingkat pemahaman <i>concierge</i> dalam memenuhi kebutuhan tamu	0,747	0,306	Valid
9	Tingkat pemahaman <i>receptionist</i> dalam memenuhi kebutuhan tamu	0,767	0,306	Valid
10	Tingkat pemahaman <i>guest relation officer</i> dalam memenuhi kebutuhan tamu	0,717	0,306	Valid
11	Tingkat pemahaman karyawan restoran dalam memenuhi kebutuhan tamu	0,675	0,306	Valid

12	Tingkat pemahaman <i>housekeeping</i> dalam memenuhi kebutuhan tamu	0,801	0,306	Valid
No	Pernyataan	r ^{hitung}	r ^{Tabel}	Ket
13	Tingkat kehandalan karyawan dalam memecahkan masalah yang di hadapi tamu	0,737	0,306	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2015

Bedasarkan Tabel 3.6 dapat diketahui bahwa setiap butir pertanyaan mengenai *service encounter quality* yang diterima dapat dinyatakan valid karena $r^{\text{hitung}} > r^{\text{Tabel}}$ yang bernilai 0,306. Tingkat validitas tertinggi terdapat pada item pertanyaan pada dimensi *friendliness* sebesar 0,904, sedangkan item validitas terendah terdapat pada item pertanyaan pada dimensi *competence* sebesar 0,369.

3.2.6.2 Hasil Pengujian Reliabilitas

Reliabilitas adalah menunjukkan suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrument tersebut adalah baik. Ulber silalahi (2010:237) menjelaskan bahwa reliabilitas adalah ketepatan atau akurasi instrumen pengukur.

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

Keterangan :

σ^2 = Harga varian tiap butir pertanyaan

$\sum x^2$ = Jumlah kuadrat skor total

$(\sum x)^2$ = Kuadrat seluruh skor responden di setiap butir pertanyaan

N = Jumlah responden

Menghitung varian total (σ^2)

$$\sigma^2 = \frac{\sum y^2 \frac{(\sum y^2)}{N}}{N}$$

Keterangan :

σ^2 = Harga varian total

$\sum y^2$ = Jumlah kuadrat total

$(\sum x^2)$ = Jumlah kuadrat dari jumlah skor total

N = Jumlah responden

Koefisien *cronbach alpa* merupakan statistik yang paling umum digunakan untuk menguji reliabilitas suatu instrument penelitian. Suatu instrument penelitian diindikasikan memiliki tingkat reliabilitas memadai jika koefisien *cronbach alpa* lebih besar atau sama dengan 0,70.

Koefisien *alpha cronbach* ($C\alpha$) merupakan statistik paling umum yang digunakan untuk menguji reliabilitas suatu instrumen. Berikut tabel uji reliabilitas penelitian yang disajikan pada Tabel 3.7

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>	0,981	0,700	Reliabel
2	<i>SERVICE ENCOUNTER</i>	0,920	0,700	Reliabel

	<i>QUALITY (PERCEIVED)</i>			
--	--------------------------------	--	--	--

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2015

Berdasarkan Tabel 3.7 dapat diketahui bahwa hasil tingkat *reliability* pada penelitian ini, untuk *service encounter quality* yang diharapkan yaitu sebesar 0,981 sedangkan *service encounter quality* yang diterima yaitu sebesar 0,920. Maka penelitian ini dapat dipercaya karena tingkat *reliability* lebih besar dari 0,700.

3.2.7 Rancangan Analisis Data

3.2.7.1 Rancangan Analisis Data Deskriptif

Dalam penelitian ini analisis deskriptif digunakan untuk mendeskriptifkan variabel-variabel penelitian, diantaranya :

- a. Analisis data deskriptif mengenai *service encounter quality* yang terdiri dari *professionalism, civility, friendliness* dan *competence*
- b. Analisis data deskriptif mengenai kepuasan tamu yang terdiri dari *perceived value* dan *expected value*

3.2.7.2 Rancangan Analisis Data Verifikatif

Analisis data verifikatif dilakukan setelah data seluruh responden terkumpul. Langkah-langkah dalam kegiatan analisis data dilakukan melalui beberapa tahap berikut ini:

1. Menyusun data

Kegiatan seleksi data ditujukan untuk mengecek kelengkapan identitas responden, kelengkapan data serta isian data yang sesuai dengan tujuan penelitian.

2. Tabulasi data

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

3. Menganalisis data

Menganalisis data yaitu proses pengolahan data dengan menggunakan rumus-rumus statistik.

4. Pengujian

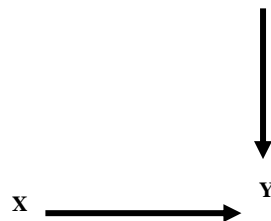
Proses pengujian hipotesis pada penelitian ini adalah metode verifikatif, sehingga analisis dilakukan dengan menggunakan analisis jalur (*path analysis*)

3.2.7.3 Pengujian Hipotesis

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *path analysis* (analisis jalur). Analisis jalur digunakan untuk menentukan besarnya pengaruh variabel independen (X) yaitu *service encounter quality* yang terdiri dari *professionalism* (X1), *civility* (X2), *friendliness* (X3), dan *competence* (X4) terhadap variabel dependen (Y) yaitu kepuasan tamu.

Penelitian ini menggunakan skala ordinal. Dikarenakan teknik analisis data dengan menggunakan *path analysis* (analisis jalur) terdapat prasyarat data sekurang-kurangnya data interval, maka dilakukan transformasi menjadi skala interval dengan menggunakan *Method of Succesive Interval* (MSI).

Selanjutnya akan ditentukan pasangan data variabel independen dari semua sampel penelitian. Berdasarkan hipotesis konseptual yang diajukan, terdapat hubungan antara variabel penelitian. Hipotesis tersebut digambarkan dalam sebuah paradigma seperti terlihat pada Gambar 3.1 berikut.



GAMBAR 3.1
STRUKTUR KAUSAL ANTARA X DAN Y

Keterangan:

X : *Service Encounter Quality*

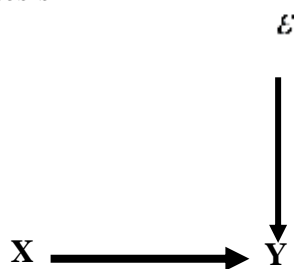
Y : Kepuasan Tamu

ε : Epsilon (Variabel lain)

Struktur hubungan di atas menunjukkan bahwa *service encounter quality* berpengaruh terhadap kepuasan tamu. Selain itu terdapat faktor-faktor lain yang mempengaruhi hubungan antara X (*service encounter quality*) dan Y (kepuasan tamu) yaitu variabel residu dan dilambangkan dengan ε namun pada penelitian ini variabel tersebut tidak X dan Y diuji melalui analisis jalur dengan hipotesis

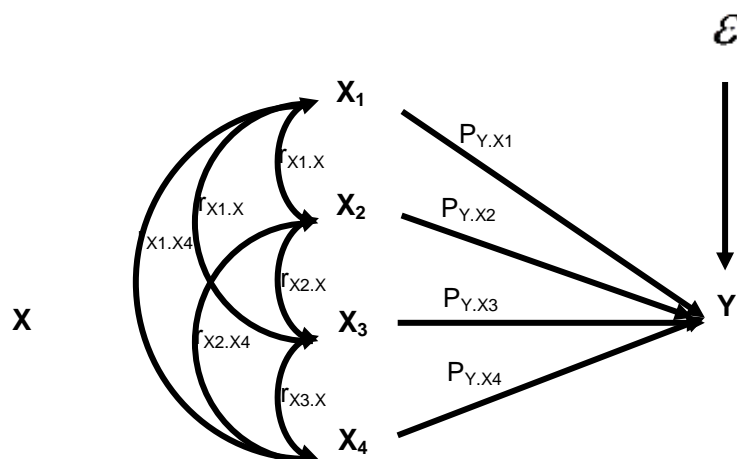
berbunyi terdapat pengaruh yang signifikan antara *service encounter quality* yang terdiri dari *professionalism* (X_1), *civility* (X_2), *friendliness* (X_3), dan *competence* (X_4) terhadap kepuasan tamu (Y). Pengujian hipotesis dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menggambar struktur hipotesis



GAMBAR 3.2
DIAGRAM JALUR HIPOTESIS

2. Selanjutnya diagram hipotesis di atas diterjemahkan ke dalam beberapa sub hipotesis yang menyatakan pengaruh sub variabel independen yang paling dominan terhadap variabel dependen. Lebih jelasnya dapat terlihat pada Gambar 3.3 berikut ini.



GAMBAR 3.3
DIAGRAM JALUR SUBSTRUKTUR HIPOTESIS

Keterangan:

$X_1 = \textit{Professionalism}$

$X_2 = \textit{Civility}$

$X_3 = \textit{Friendliness}$

$X_4 = \textit{Competence}$

$Y = \textit{Kepuasan Tamu}$

$\varepsilon = \textit{Epsilon (Variabel Lain)}$

3. Menghitung matriks korelasi antar variabel bebas

$$R_1 = \begin{pmatrix} X_1 & X_2 & X_3 & X_4 \\ 1 & r_{X_2X_1} & r_{X_3X_1} & r_{X_4X_1} \\ & 1 & r_{X_3X_2} & r_{X_4X_2} \\ & & 1 & r_{X_4X_3} \\ & & & 1 \end{pmatrix}$$

4. Identifikasi persamaan sub struktur hipotesis

Menghitung matriks invers korelasi

$$R_1^{-1} = \begin{pmatrix} X_1 & X_2 & X_3 & X_4 \\ C_{1.1} & C_{1.2} & C_{1.3} & C_{1.4} \\ & C_{2.2} & C_{2.3} & C_{2.4} \\ & & C_{3.3} & C_{3.4} \\ & & & & \end{pmatrix}$$

C_{4.4}

5. Menghitung semua koefisien jalur melalui rumus

Menghitung matriks invers korelasi

$$\begin{pmatrix} P_{YX1} \\ P_{YX2} \\ P_{YX3} \\ P_{YX4} \end{pmatrix} = \begin{pmatrix} \bar{X}_1 & X_2 & X_3 & X_4 \\ & C_{1.1} & C_{1.2} & C_{1.3} & C_{1.4} \\ & & C_{1.2} & C_{1.3} & C_{1.4} \\ & & & C_{1.3} & C_{1.4} \\ & & & & C_{1.4} \end{pmatrix} \begin{pmatrix} r_{YX.1} \\ r_{YX.2} \\ r_{YX.3} \\ r_{YX.4} \end{pmatrix}$$

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

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

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

Pengaruh X terhadap Y**Pengaruh (X_1) terhadap (Y)**

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

$$\text{Pengaruh tidak langsung melalui } (X_2) = P_{YX1} \cdot r_{X1X2} \cdot P_{YX2}$$

$$\text{Pengaruh tidak langsung melalui } (X_3) = P_{YX1} \cdot r_{X1X3} \cdot P_{YX3}$$

$$\begin{aligned} \text{Pengaruh tidak langsung melalui } (X_4) &= P_{YX1} \cdot r_{X1X4} \cdot P_{YX4} + \\ \text{Pengaruh total } (X_1) \text{ terhadap } Y &= \dots\dots\dots \end{aligned}$$

Pengaruh (X₂) terhadap (Y)

$$\begin{aligned} \text{Pengaruh langsung} &= P_{YX2} \cdot P_{YX2} \\ \text{Pengaruh tidak langsung melalui } (X_1) &= P_{YX2} \cdot r_{X2X1} \cdot P_{YX1} \\ \text{Pengaruh tidak langsung melalui } (X_3) &= P_{YX2} \cdot r_{X2X3} \cdot P_{YX3} \\ \text{Pengaruh tidak langsung melalui } (X_4) &= P_{YX2} \cdot r_{X2X4} \cdot P_{YX4} + \\ \text{Pengaruh total } (X_2) \text{ terhadap } Y &= \dots\dots\dots \end{aligned}$$

Pengaruh (X₃) terhadap (Y)

$$\begin{aligned} \text{Pengaruh langsung} &= P_{YX3} \cdot P_{YX3} \\ \text{Pengaruh tidak langsung melalui } (X_1) &= P_{YX3} \cdot r_{X3X1} \cdot P_{YX1} \\ \text{Pengaruh tidak langsung melalui } (X_2) &= P_{YX3} \cdot r_{X3X2} \cdot P_{YX2} \\ \text{Pengaruh tidak langsung melalui } (X_4) &= P_{YX3} \cdot r_{X3X4} \cdot P_{YX4} + \\ \text{Pengaruh total } (X_3) \text{ terhadap } Y &= \dots\dots\dots \end{aligned}$$

Pengaruh (X₄) terhadap (Y)

$$\begin{aligned} \text{Pengaruh langsung} &= P_{YX4} \cdot P_{YX4} \\ \text{Pengaruh tidak langsung melalui } (X_1) &= P_{YX4} \cdot r_{X4X1} \cdot P_{YX1} \\ \text{Pengaruh tidak langsung melalui } (X_2) &= P_{YX4} \cdot r_{X4X2} \cdot P_{YX2} \\ \text{Pengaruh tidak langsung melalui } (X_3) &= P_{YX4} \cdot r_{X4X3} \cdot P_{YX3} + \end{aligned}$$

Pengaruh total (X_4) terhadap Y =

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

$$P_{Y\varepsilon} = \sqrt{1 - R^2_{Y(X_1, X_2, \dots, X_5)}}$$

7. Pengujian secara keseluruhan dengan uji F

Keputusan penerimaan atau penolakan H_0

a. Rumusan Hipotesis operasional:

$$H_0: P_{YX_1} = P_{YX_2} = P_{YX_3} = P_{YX_4} = 0$$

Hi: sekurang-kurangnya ada sebuah $P_{YX_i} \neq 0$, $i = 1, 2, 3$, dan 4, 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 Fhitung dibandingkan dengan tabel distribusi F-Snedecor, apabila $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dengan demikian dapat diteruskan pada pengujian secara individual, statistik yang digunakan adalah:

$$t = \frac{P_{YX_i} - P_{YX_i}}{\sqrt{\frac{(1 - R^2_{Y(X_1, X_2, \dots, X_5)})(C_{ii} + C_{ij} + C_{jj})}{(n-k-1)}}$$

t mengikuti distribusi t-Student dengan derajat kebebasan $n-k-1$.

Secara statistik hipotesis yang akan di uji berada pada taraf kesalahan 0,1 dengan derajat kebebasan dk (n-2). Kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis pada penelitian ini dapat ditulis sebagai berikut:

1. $H_0 : \rho = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *service encounter quality* yang terdiri dari *professionalism, civility, friendliness, dan competence* terhadap kepuasan tamu
2. $H_0 : \rho \neq 0$, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara *service encounter quality* yang terdiri dari *professionalism, civility, friendliness, dan competence* terhadap kepuasan tamu