

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini menganalisis tentang pengaruh *service excellence* terhadap kepuasan tamu. Menurut Sugiyono, (2013:39) “Variabel independen (bebas) merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat)”. Penelitian ini, *service excellence* yang menjadi variabel independent memiliki sub-variabel yang terdiri dari *ability, attitude, appearance, attention, action, dan accounttability*.

Variabel dependen (terikat) menurut Sugiyono, (2013:39) merupakan “Variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas”. Variabel *dependent* dalam penelitian ini kepuasan tamu.

Unit analisis penelitian ini adalah semua tamu individu yang menginap di Hotel Marbella Suites Bandung. Penelitian ini dilakukan pada jangka waktu penelitian kurang dari satu tahun, maka metode penelitian yang digunakan adalah *Cross Sectional Method*. Menurut Sedarmayanti dan Hidayat (2011:34) metode *cross sectional* adalah “Metode yang mengambil subyek dari berbagai tingkat umur dan karakteristik lain dari waktu yang bersamaan, bertujuan untuk memperoleh data yang lebih lengkap, cepat, sehingga dapat menggambarkan perkembangan individu selama masa pertumbuhan.”

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan

Berdasarkan penjelasan dan bidang penelitian, maka jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dan verifikatif. Dalam penelitian ini akan diuji apakah *service excellence* berpengaruh terhadap kepuasan tamu yang menginap di Marbella Suites Bandung. Penelitian deskriptif menurut Sugiyono (2012:53) yaitu “Penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri baik satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri tanpa membuat

perbandingan dan atau mencari hubungan variabel satu sama lain)”. Adapun pengertian Penelitian verifikatif menurut Sugiyono (2012:54) “Penelitian yang membandingkan keberadaan satu variabel atau lebih pada dua atau lebih sampel yang berbeda, atau pada waktu yang berbeda”.

Berdasarkan jenis penelitian yaitu penelitian deskriptif dan verifikatif yang dilaksanakan melalui pengumpulan data dilapangan, maka metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey. Menurut sugiyono (2013:11), yang dimaksudkan dengan metode survei adalah:

Metode survei adalah metode yang digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, tes, dan wawancara terstruktur.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Operasionalisasi variabel menurut Sugiyono (2013:58), menyatakan bahwa “Segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang diterapkan oleh peneliti untuk mempelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya”. Dalam suatu penelitian supaya dapat membedakan konsep teoritis dengan konsep analitis maka perlu adanya penjabaran konsep melalui operasional variabel.

Pada operasionalisasi variabel terdapat indikator, ukuran dan skala yang bertujuan untuk mendefinisikan serta mengukur variabel. Secara lengkap operasionalisasi variabel dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

TABEL 3.1
OPERASIONALISASI VARIABEL

Variabel/ Sub Variabel	Konsep Variabel/ Sub Variabel	Konsep Empiris			No Item
		Indikator	Ukuran	Skala	
1	2	3	4	5	6
<i>Service Excellence</i>	Kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dari mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu royal kepada perusahaan (Barata, 2004:27)				

Egi maulana, 2016

PENGARUH SERVICE EXCELLENCE DALAM UPAYA UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU YANG MENGINAP DI MARBELLA SUITES BANDUNG

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

Variabel/ Sub Variabel	Konsep Variabel/ Sub Variabel	Konsep Empiris			No Item
		Indikator	Ukuran	Skala	
1	2	3	4	5	6
Sikap (<i>ability</i>) (X1)	Pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima	• Komunikasi	Tingkat kemampuan komunikasi karyawan dalam memberikan pelayanan kepada tamu	Ordinal	1
		• Pengetahuan produk	Tingkat pemahaman karyawan terhadap produk hotel (<i>product knowledge</i>)	Ordinal	2
Sikap (<i>attitude</i>) (X2)	Perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan pada waktu menghadapi pelanggan.	• Keramahan	Tingkat keramahan karyawan dalam melakukan pelayanan terhadap tamu	Ordinal	3
		• Kesopanan (<i>Courtesy</i>)	Tingkat kesopanan (<i>courtesy</i>) karyawan saat melakukan pelayanan terhadap tamu	Ordinal	4
Penampilan (<i>appearance</i>) (X3)	Penampilan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non-fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain	• Kerapihan	Tingkat kerapihan karyawan dalam berpenampilan	Ordinal	5
		• Kemenarikan	Tingkat kemenarikan karyawan dalam berpenampilan	Ordinal	6
		• Kebersihan	Tingkat kebersihan penampilan karyawan	Ordinal	7
Perhatian (<i>attention</i>) (X4)	Kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya	• Kepedulian karyawan terhadap kebutuhan tamu	Tingkat kepedulian karyawan terhadap kebutuhan tamu	Ordinal	8
		• Kepekaan karyawan terhadap kebutuhan tamu	Tingkat kepekaan karyawan terhadap kebutuhan tamu	Ordinal	9
Tindakan (<i>action</i>) (X5)	Berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada	• Cepat dan tanggap ketika melakukan pelayanan	Tingkat kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam memberikan pelayanan pada tamu	Ordinal	10
		• Teliti	Tingkat ketelitian karyawan dalam	Ordinal	11

Egi maulana, 2016

PENGARUH SERVICE EXCELLENCE DALAM UPAYA UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU YANG MENGINAP DI MARBELLA SUITES BANDUNG

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

Variabel/ Sub Variabel	Konsep Variabel/ Sub Variabel	Konsep Empiris			No Item
		Indikator	Ukuran	Skala	
1	2	3	4	5	6
	pelanggan		memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan tamu		
Tanggung Jawab (<i>Accounttability</i>) (X6)	Suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan	• Tanggung jawab	Tingkat tanggung jawab karyawan dalam memberikan pelayanan kepada tamu	Ordinal	12
			Tingkat komitmen karyawan dalam memberikan pelayanan kepada tamu	Ordinal	13
			Tingkat keamanan dan kenyamanan kepada tamu saat menginap	Ordinal	14

Lanjutan Tabel 3.1

Variabel/ Sub Variabel	Konsep Variabel/ Sub Variabel	Konsep Empiris			No Item
		Indikator	Ukuran	Skala	
1	2	3	4	5	6
Kepuasan Tamu (Y)	<i>“satisfaction is a person’s feelings of pleasure or disappointment that result from comparing a product’s perceived performance (or outcome) to expectations, If the performance fallshort of expectations, the customer is dissatisfied. If it matches expectations, the customer is satisfied. If it exceeds expectations, the customer is highly satisfied or delighted”.</i>				
		Perbandingan antara kenyataan (<i>perceived</i>) dan harapan (<i>expected</i>) atas <i>Ability</i>	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan tentang kemampuan komunikasi karyawan dalam memberikan pelayanan kepada tamu	Ordinal	15
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan tentang pemahaman karyawan terhadap produk hotel (<i>product knowledge</i>)	Ordinal	16
		Perbandingan antara	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan	Ordinal	17

Egi maulana, 2016

PENGARUH SERVICE EXCELLENCE DALAM UPAYA UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU YANG MENGINAP DI MARBELLA SUITES BANDUNG

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

Variabel/ Sub Variabel	Konsep Variabel/ Sub Variabel	Konsep Empiris			No Item
		Indikator	Ukuran	Skala	
1	2	3	4	5	6
		kenyataan (<i>perceived</i>) dan harapan (<i>expected</i>) Atas <i>Attitude</i>	harapan tentang karyawan dalam melakukan pelayanan terhadap tamu		
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan tentang kesopanan (<i>courtesy</i>) karyawan saat melakukan pelayanan terhadap tamu	Ordinal	18
		Perbandingan antara kenyataan (<i>perceived</i>) dan harapan (<i>expected</i>) atas <i>appereance</i>	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan tentang kerapihan karyawan dalam berpenampilan	Ordinal	19
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan tentang kemenarikan karyawan dalam berpenampila	Ordinal	20
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan tentang kebersihan penampilan karyawan	Ordinal	21
		Perbandingan antara kenyataan (<i>perceived</i>) dan harapan (<i>expected</i>) Atas <i>attention</i>	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan tentang kepedulian karyawan terhadap kebutuhan tamu	Ordinal	22
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan tentang kepekaan karyawan terhadap kebutuhan tamu	Ordinal	23
		Perbandingan antara kenyataan (<i>perceived</i>)	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan tentang kecepatan karyawan	Ordinal	24

Variabel/ Sub Variabel	Konsep Variabel/ Sub Variabel	Konsep Empiris			No Item
		Indikator	Ukuran	Skala	
1	2	3	4	5	6
		dan harapan (<i>expected</i>) Atas <i>action</i>	dalam memberikan pelayanan pada tamu		
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan tentang ketelitian karyawan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan tamu	Ordinal	25
		Perbandingan antara kenyataan (<i>perceived</i>) dan harapan (<i>expected</i>) Atas <i>accounttability</i>	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan tentang tanggung jawab karyawan dalam memberikan pelayanan kepada tamu	Ordinal	26
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan tentang komitmen karyawan dalam memberikan pelayanan kepada tamu	Ordinal	27
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan tentang keamanan dan kenyamanan kepada tamu saat menginap	Ordinal	28

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2015

3.2.3 Jenis dan Sumber Data

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

1. Data Primer

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

Egi maulana, 2016

PENGARUH SERVICE EXCELLENCE DALAM UPAYA UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU YANG MENGINAP DI MARBELLA SUITES BANDUNG

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

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang dikumpulkan melalui pihak kedua Biasanya diperoleh melalui badan/instansi yang bergerak dalam proses pengumpulan data, baik itu instansi pemerintah maupun swasta.

Untuk lebih jelasnya mengenai data dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, akan disajikan dalam Tabel 3.2 berikut ini:

TABEL 3.2
JENIS DAN SUMBER DATA

No	Jenis Data	Jenis Data	Sumber Data
1	Data wisman ke Indonesia 2010-2013	Sekunder	Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat, 2014
2	Jumlah hotel menurut 5 provinsi tertinggi di Indonesia	Sekunder	Badan Pusat Statistik Indonesia, 2014
3	Jumlah hotel berbintang di kota Bandung	Sekunder	www.Jabar.bps.go.id, 2014
4	<i>Competitor Statistic Report Occupancy Hotel</i>	Sekunder	<i>Front Office Department</i> Marbella Suites Banadung
5	<i>Tingkat Kepuasan Tamu</i>	Sekunder	<i>Front Office Department</i> Marbella Suites Banadung
6	Karakteristik responden	Primer	Tamu individu yang menginap di Marbella Suites Bandung
7	Tanggapan tamu hotel mengenai <i>service excellence</i>	Primer	Tamu individu yang menginap di Marbella Suites Bandung
8	Tanggapan tamu hotel mengenai kepuasan pelanggan	Primer	Tamu individu yang menginap di Marbella Suites Bandung

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2015

3.2.4 Populasi, Sampel dan Teknik *Sampling*

3.2.4.1 Populasi

Kegiatan pengumpulan data merupakan langkah penting untuk mengetahui karakteristik dari populasi yang merupakan elemen-elemen dalam objek penelitian. Data yang dikumpulkan digunakan untuk mengambil keputusan dalam menguji hipotesis. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek/objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013:115). Berdasarkan definisi populasi di atas maka populasi pada penelitian ini

Egi Maulana, 2016

PENGARUH SERVICE EXCELLENCE DALAM UPAYA UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU YANG MENGINAP DI MARBELLA SUITES BANDUNG

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

adalah semua tamu individu yang menginap di Hotel Marbella Suites Bandung selama tahun 2013 yang diperoleh dari pihak manajemen hotel yaitu sebanyak 20.110 tamu

3.2.4.2 Sampel

Dalam suatu penelitian tidak mungkin semua populasi diteliti, dalam hal ini disebabkan beberapa faktor diantaranya keterbatasan biaya, tenaga, dan waktu yang tersedia. Oleh karena itu, peneliti diperkenankan untuk mengambil sebagiannya saja dari objek populasi yang ditentukan. Sebagian populasi itulah yang disebut dengan sampel. Sugiyono (2013:63) mengemukakan bahwa “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”.

Agar memperoleh sampel yang representatif (mewakili) dari populasi, maka setiap subjek dalam populasi diupayakan untuk memiliki peluang yang sama untuk menjadi sampel. Adapun rumus yang digunakan untuk mengukur sampel, digunakan rumus Slovin (Husein Umar, 2008:141), yakni ukuran sampel yang merupakan perbandingan dari ukuran populasi dengan presentasi kelonggaran ketidaktelitian, karena dalam pengambilan sampel dapat ditolerir atau diinginkan. Dalam pengambilan sampel ini digunakan taraf kesalahan sebesar 10% atau 0,1. Rumus yang digunakan sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan sampel yang dapat ditolerir (e = 10%)

Dalam mendapatkan populasi (N), maka dilakukan perhitungan dengan menggunakan rata-rata. Berdasarkan rumus Slovin, maka ukuran sampel adalah sebagai berikut:

n = Sampel

N = 20.110

e = 10%

Egi Maulana, 2016

PENGARUH SERVICE EXCELLENCE DALAM UPAYA UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU YANG MENGINAP DI MARBELLA SUITES BANDUNG

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

$$n = \frac{20.110}{1 + 20.110 (0,10)^2}$$

$$n = 99 \text{ atau } n=100$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas maka jumlah sampel yang diteliti yaitu sebanyak 100 responden (pembulatan). Pembulatan jumlah sampel minimum dilakukan untuk agar hasil jumlah data sampel yang diperoleh tersebut dinilai dapat mewakili populasi secara tepat.

3.2.4.3 Teknik Sampling

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

Dalam penelitian ini menggunakan salah satu teknik sampel dari *Probability Sampling*, dimana teknik pengambilan sampel memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2013:84). Sehingga untuk mendapatkan sampel representatif, penelitian ini menggunakan *systematic random sampling*.

Systematic random sampling adalah cara pengambilan sampel, dimana hanya unsur pertama yang dipilih secara random, sedang unsur-unsur berikutnya dipilih secara sistematis menurut suatu pola tertentu. Berikut langkah-langkah yang dilakukan dalam menggunakan teknik sampling sistematis.

1. Menentukan populasi sasaran. Dalam penelitian ini yang menjadi sasaran populasi yakni tamu yang menginap di Marbella Suites pada tahun 2013.
2. Tentukan sebuah tempat tertentu sebagai *checkpoint*, dalam penelitian ini yang menjadi tempat *checkpoint* adalah Marbella Suites Bandung.

3. Tentukan waktu yang akan digunakan untuk menentukan sampling. Dalam penelitian ini waktu yang digunakan oleh peneliti yaitu ketika tamu melakukan *check out*.
4. Lakukan orientasi lapangan, terutama pada *checkpoint* di Marbella Suites Bandung. Sampel minimal sebesar 100 orang responden pada tamu yang menginap di Marbella Suites Bandung. Orientasi ini akan dijadikan dasar untuk menentukan interval pemilihan pertama atau dasar banyaknya tamu. Pengambilan sampel dapat dilakukan dengan nomor ganjil saja, genap saja, atau kelipatan dari bilangan tertentu. Pada penelitian ini yang diambil sebagai sampel bilangan ganjil adalah 1, 3, 5, dan seterusnya.
5. Tentukan ukuran sampel (n) pengujung yang akan disurvei. Berdasarkan jumlah sampel maka dalam satu hari kuesioner yang harus diberikan sebanyak $(100 \text{ responden}/10 \text{ hari}) = 10 \text{ responden}$ dalam satu hari.

3.2.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2013:193), “Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama penelitian adalah mendapatkan data”. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini diantaranya:

1) Studi Literatur

Studi literatur merupakan pengumpulan data dan informasi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan penelitian seperti teori-teori yang sesuai dengan variabel *service excellence* dan kepuasan tamu. Studi literatur penelitian ini didapatkan dari berbagai sumber baik melalui buku maupun jurnal seta artikel yang diterbitkan .

2) Wawancara

Penelitian ini dilakukan dengan cara wawancara atau berbicara langsung dengan pihak *front office staff*, *human resource staff*, serta *sales and marketing staff* Marbella Suites Bandung.

3) Observasi

Egi maulana, 2016

PENGARUH SERVICE EXCELLENCE DALAM UPAYA UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU YANG MENGINAP DI MARBELLA SUITES BANDUNG

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

Observasi dilakukan dengan meninjau serta melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti yaitu Marbella Suites Bandung. khususnya mengenai *service excellence* terhadap kepuasan tamu individu yang menginap sehingga peneliti memperoleh informasi lain yang belum dapat diperkirakan sebelumnya.

4) Kuesioner (angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data melalui penyebaran seperangkat daftar pertanyaan tertulis. Kuesioner yang digunakan dan disebarkan pada responden merupakan angket yang disusun dengan memberikan alternatif jawaban yang disediakan oleh peneliti.

Kuesioner berisi pertanyaan mengenai karakteristik responden, pengalaman serta penilaian tamu pada keseluruhan hasil dari *service excellence* serta kepuasan pelanggan. Kuesioner ditujukan kepada tamu individu yang menginap di Marbella Suites Bandung.

3.2.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Berdasarkan data yang telah diperoleh dari responden melalui kuesioner yang telah terkumpul, selanjutnya adalah mengolah dan menafsirkan data sehingga dari hasil tersebut dapat dilihat apakah antara variabel *service excellence* (X) memiliki pengaruh atau tidak terhadap kepuasan tamu yang merupakan variabel *dependent* (Y). Sebelum melakukan analisis data, dan juga untuk menguji layak atau tidaknya kuesioner yang disebarkan kepada responden, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas untuk melihat tingkat kebenaran serta kualitas data.

3.2.6.1 Pengujian Validitas

Dalam penelitian ini, dilakukan uji validitas untuk mengukur bahwa terdapat kesamaan antara data yang ada dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian. Menurut Arikunto (2013:211), “Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen.” Valid artinya instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur

apa yang seharusnya diukur. Instrumen yang valid harus memiliki validitas internal dan eksternal.

Adapun tipe validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah validitas konstruk yang dilakukan 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.

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

Rumus teknik korelasi *product moment* yakni sebagai berikut.

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

Keterangan :

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

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

1. Item pertanyaan yang diteliti dikatakan valid, jika r hitung $>$ r tabel
2. Item pertanyaan yang diteliti dikatakan tidak valid, jika r hitung $<$ r tabel

3. Pengujian kuesioner yang diuji pada sample kecil dengan tingkat signifikansi 5% dan derajat kebebasan (dk) $n-2$ ($30-2=28$), maka akan didapat nilai r tabel.

Perhitungan validitas item instrument akan dilakukan dengan bantuan program SPSS 18 (*Statistical Product for Service Solution*) for windows. Berdasarkan hasil perhitungan SPSS 18 for windowa, diperoleh hasil pengujian validitas sebagai berikut:

TABEL 3.3
HASIL UJI VALIDITAS INSTRUMEN PENELITIAN

No	Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
<i>Expected</i>				
Kemampuan (<i>ability</i>)				
1	Kemampuan berkomunikasi karyawan yang diharapkan ketika memberikan pelayanan kepada tamu	0,739	0,361	Valid
2	Pemahaman karyawan yang diharapkan tentang produk hotel (<i>product knowledge</i>)	0,745	0,361	Valid
Sikap (<i>attitude</i>)				
3	Keramahan karyawan yang diharapkan saat melakukan pelayanan terhadap tamu	0,842	0,361	Valid
4	Kesopanan (<i>courtesy</i>) karyawan yang diharapkan saat melakukan pelayanan terhadap tamu	0,486	0,361	Valid
Penampilan (<i>appereance</i>)				
5	Kerapihan karyawan yang diharapkan dalam berpenampilan	0,547	0,361	Valid

No	Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
6	Kemenarikan karyawan yang diharapkan dalam berpenampilan	0,745	0,361	Valid
7	Kebersihan karyawan yang diharapkan dalam berpenampilan	0,805	0,361	Valid
Perhatian (<i>attention</i>)				
8	Kepedulian karyawan yang diharapkan terhadap kebutuhan tamu	0,778	0,361	Valid
9	Kepekaan karyawan yang diharapkan terhadap kebutuhan tamu	0,531	0,361	Valid
Tindakan (<i>action</i>)				
10	Cepat dan tanggap karyawan yang diharapkan dalam memberikan pelayanan kepada tamu	0,669	0,361	Valid
11	Cepat dan tanggap karyawan yang diharapkan dalam memberikan pelayanan kepada tamu	0,697	0,361	Valid
Tanggung Jawab (<i>accounttability</i>)				
12	Tanggung jawab karyawan yang diharapkan dalam memberikan pelayanan kepada tamu	0,828	0,361	Valid
13	Komitmen karyawan yang diharapkan dalam memberikan pelayanan kepada tamu	0,727	0,361	Valid
14	Keamanan dan kenyamanan yang diharapkan kepada tamu saat menginap	0,625	0,361	Valid
Perceived				
Kemampuan (<i>ability</i>)				
1	Kemampuan berkomunikasi karyawan ketika memberikan pelayanan kepada tamu	0,610	0,361	Valid

No	Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
2	Pemahaman karyawan tentang produk hotel (<i>product knowledge</i>)	0,713	0,361	Valid
Sikap (<i>attitude</i>)				
3	Keramahan karyawan saat melakukan pelayanan terhadap tamu	0,870	0,361	Valid
4	Kesopanan (<i>courtesy</i>) karyawan saat melakukan pelayanan terhadap tamu	0,696	0,361	Valid
Penampilan (<i>appereance</i>)				
5	Kerapihan karyawan dalam berpenampilan	0,641	0,361	Valid
6	Kemenarikan karyawan dalam berpenampilan	0,529	0,361	Valid
7	Kebersihan karyawan dalam berpenampilan	0,494	0,361	Valid
Perhatian (<i>attention</i>)				
8	Kepedulian karyawan terhadap kebutuhan tamu	0,814	0,361	Valid
9	Kepekaan karyawan terhadap kebutuhan tamu	0,622	0,361	Valid
Tindakan (<i>action</i>)				
10	Cepat dan tanggap karyawan dalam memberikan pelayanan kepada tamu	0,478	0,361	Valid
11	Ketelitian karyawan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan tamu	0,398	0,361	Valid
Tanggung Jawab (<i>accounttability</i>)				
12	Tanggung jawab karyawan dalam memberikan pelayanan kepada tamu	0,422	0,361	Valid
13	Komitmen karyawan dalam memberikan pelayanan kepada tamu	0,378	0,361	Valid

No	Pertanyaan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
14	Keamanan dan kenyamanan yang diberikan kepada tamu saat menginap	0,406	0,361	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2015

Berdasarkan Tabel 3.3 diatas, hasil pengujian validitas untuk semua item pernyataan pada instrumen dapat dikatakan valid karena skor r hitung lebih besar jika dibandingkan dengan r tabel yang bernilai 0,361. Dengan demikian item pernyataan pada instrumen ini dapat dikatakan sah.

3.2.6.2 Pengujian Reliabilitas

Pengujian reliabilitas menunjukkan pengertian bahwa suatu instrumen memiliki akurasi nilai untuk dapat dipercaya, dan digunakan sebagai alat pengumpul data, karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang sudah dapat dipercaya (*reliabel*) akan menghasilkan data yang tentu dapat dipercaya. Adapun pengertian reliabel menurut Arikunto (2013:221) Reliabilitas merupakan bahwa sesuatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik.

Pada penelitian ini reliabilitas dicari dengan menggunakan rumus *alpha* atau *cronbach's alpha* (α) dikarenakan instrumen pertanyaan kuesioner yang dipakai merupakan rentangan antara beerapa nilai dalam hal ini menggunakan skala likert 1 sampai dengan 5. Rumus *alpha* atau *Cronbach's alpha* (α) sebagai berikut:

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

(Suharsimi Arikunto, 2010:196)

Keterangan:

r_{11} = Reliabilitas Instrumen

k = banyaknya butir pertanyaan

σ_t^2 = Varians Total

Egi maulana, 2016

PENGARUH SERVICE EXCELLENCE DALAM UPAYA UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU YANG MENGINAP DI MARBELLA SUITES BANDUNG

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

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

Jumlah varians butir dapat dicari dengan cara mencari nilai varians t butir kemudian jumlahkan seperti berikut ini:

$$\sigma^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{[\sum X]^2}{N}}{N}$$

(Suharsimi Arikunto, 2010:184)

Keterangan:

N = Jumlah sampel

σ^2 = Nilai varians

X = Nilai skor yang dipilih

Keputusan uji reliabilitas ditentukan dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Jika koefisien internal r hitung $\geq r$ tabel dengan tingkat signifikansi sebesar 5% maka item pertanyaan dikatakan reliabel.
2. Jika koefisien internal r hitung $< r$ tabel dengan tingkat signifikansi sebesar 5% (0,05) maka item pertanyaan dikatakan tidak reliabel.

Pengujian reliabilitas pada penelitian ini menggunakan bantuan program *SPSS 18.0 for windows*. Pengujian dengan menggunakan teknik *Alpha Cronbach*. Apabila angka *Alpha Cronbach* mendekati 1, maka semakin tinggi tingkat reliabilitasnya. Hasil pengujian reliabilitas disajikan pada tabel berikut:

TABEL 3.4
HASIL UJI RELIABILITAS

No	Variabel	r_{hitung} (<i>Alpha Cronbach</i>)	r_{tabel}	Keterangan
1	<i>Expectation</i>	0,918	0.700	Reliabel
2	<i>Perceived</i>	0,848	0.700	Reliabel

Sumber: Hasil pengolahan data 2015

Berdasarkan tabel 3.4 diatas, dapat diketahui bahwa hasil pengujian reliabilitas *perceived* dan *expectation* terlihat dari nilai *alpha cronbach* yaitu jauh lebih besar daripada 0,700. Dengan demikian penelitian ini dapat dikatakan reliabel.

3.2.7 Rancangan Analisis Data dan Hipotesis

Egi maulana, 2016

PENGARUH SERVICE EXCELLENCE DALAM UPAYA UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU YANG MENGINAP DI MARBELLA SUITES BANDUNG

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

Penelitian ini menggunakan dua jenis analisis deskriptif khususnya bagi variabel yang bersifat kualitatif dan analisis kuantitatif berupa hipotesis dengan statistik. Analisis deskriptif digunakan untuk melihat faktor penyebab sedangkan analisis kuantitatif lebih menitikberatkan dalam pengungkapan perilaku variabel penelitian. Analisis deskriptif yaitu menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul yang berasal dari jawaban responden atas item-item dalam kuesioner.

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *Likert* (*Likert's Summated Ratings*). Menurut Sedarmayanti dan Hidayat (2011:95) skala likert digunakan untuk mengukur dimensi sikap yang terdiri dari *cognitive domain* (tahu atau tidak tahu), *affective domain* (perasaan), dan *conative domain* (tingkah laku).

Alat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket/kuesioner. Kuesioner ini disusun oleh penulis berdasarkan variabel-variabel yang terdapat dalam penelitian, yakni memberikan mengenai analisis pengaruh *service excellence* terhadap kepuasan tamu di Marbella Suites Bandung.

3.2.7.1 Rancangan Analisis Data Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk melihat faktor penyebab. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif untuk mendeskripsikan variabel-variabel penelitian, antara lain :

1. Analisis deskriptif mengenai kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggungjawab (*accounttability*).
2. Analisis deskriptif mengenai kepuasan tamu di Marbella Suites Bandung Bandung yang terdiri dari *perception* dan *expectation*.

3.2.7.2 Rancangan Analisis Data Verifikatif

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

1. Menyusun data

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

2. Memeriksa kesempurnaan dan kebenaran data yang terkumpul

3. Tabulasi data

a. Memberikan skor pada setiap item

b. Menjumlahkan skor pada setiap item

c. Mengubah jenis data

d. Menyusun ranking skor pada setiap variabel penelitian

4. Menganalisis data

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

5. Pengujian

Proses pengujian hipotesis pada penelitian ini adalah metode verifikatif, maka analisis dilakukan dengan menggunakan analisis regresi berganda .

Penelitian ini menggunakan regresi berganda untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel *service excellence* (X) yang terdiri dari kemampuan (*ability*) (X1), sikap (*attitude*) (X2), penampilan (*appearance*) (X3), perhatian (*attention*) (X4), tindakan (*action*) (X5), dan tanggungjawab (*accounttability*) (X6). Sedangkan variabel terikat (Y) adalah kepuasan tamu, sehingga dalam penelitian ini dapat diketahui pengaruh *service excellence* terhadap kepuasan tamu. Adapun langkah-langkah dalam pengujian ini sebagai berikut:

1. MSI (*Method of Successive Interval*, Sugiyono, 2010:86)

Penelitian ini menggunakan data ordinal seperti dijelaskan dalam operasional variabel sebelumnya, oleh karena itu semua data ordinal yang

terkumpul terlebih dahulu ditransformasi menjadi skala interval menjadi *Method of Successive Interval* (MSI). Langkah-langkah untuk melakukan transformasi data tersebut sebagai berikut:

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

$$ScaleValue = \frac{(DensityatLowerLimit) - (DensityatUpperLimit)}{(AreaBelowUpperLimit) - (AreaBelowLowerLimit)}$$
- f) Hitungan skor (nilai hasil transformasi) untuk setiap pilihan jawaban persamaan berikut : $Score = Score Value + Scale Value minimum$ (perkecil dibawah) $1=1$
- g) Selanjutnya akan ditentukan pasangan data variabel bebas dengan variabel terikat serta akan dilakukan persamaan yang berlaku untuk pasangan-pasangan tersebut.

2. Uji Asumsi Regresi

Teknik analisis regresi linier berganda dilakukan dengan prosedur sebagai berikut:

a. Uji Asumsi Normalitas

Syarat pertama untuk melakukan analisis regresi adalah normalitas. Uji normalitas bertujuan untuk dapat mengetahui variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Menurut Husein Umar (2013:181), uji normalitas berguna untuk

mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Pada penelitian ini, untuk mendeteksi apakah data yang digunakan berdistribusi normal atau tidak dapat diketahui dengan menggambarkan penyebaran data melalui sebuah grafik. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonalnya, model regresi memenuhi uji normalitas.

Adapun langkah kerja uji normalitas menggunakan SPSS menurut Husein Umar (2013: 181) adalah sebagai berikut:

1. Buka file
2. Klik menu Analyze, kemudian Regression dan pilih Linier.
3. Isi kolom dependent dan independent
4. Klik tombol plots
5. Aktifkan kotak pilihan normal probability plot.
6. Biarkan yang lain, lalu klik continue.
7. Klik OK.

b. Uji Asumsi Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah varian yang tidak konstan pada regresi sehingga akurasi hasil prediksi menjadi meragukan. Menurut Husein Umar (2013:82), “Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi, terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain”. Jika varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap, disebut homoskedastisitas, sedangkan untuk varians yang berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah heteroskedastisitas.

Langkah-langkah kerja uji heteroskedastitas menggunakan SPSS menurut Husein Umar (2013: 180) adalah sebagai berikut:

1. Buka file
2. Klik menu Analyze, kemudia regression dan pilih linier.
3. Isi kolom dependent dan independet.
4. Klik tombol plots

5. Masukkan variabel SRESID pada pilihan untuk sumbu Y
6. Masukkan variabel ZPRED pada pilihan untuk sumbu X
7. Biarkan yang lain, lalu klik tombol continue.
8. Klik OK.

c. Uji Asumsi Multikolinieritas

Menurut Husein Umar (2013:177), “Uji multikolinieritas berguna untuk mengetahui apakah pada model regresi yang diajukan telah ditemukan korelasi kuat antarvariabel independen”. Untuk mengetahui terjadinya multikolinieritas dalam penelitian digunakan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) menurut Husein Umar dilakukan sebagai berikut:

1. Buka file.
2. Klik menu Analyze, kemudia Regression dan pilih Linier.
3. Isi kolom Dependent dan Independent.
4. Klik tombol Statistik, lalu nonaktifkan pilihan Estimates dan Model Fit.
5. Aktifkan pilihan Covariance matrix dan Collinierity diagnostics.
6. Klik tombol Continue lalu klik Ok.

Untuk mengukur multikolinieritas dapat diketahui dari besaran VIF. Rumus untuk menghitung VIF untuk koefisien dari variabel independen menggunakan rumus:

$$\text{VIF} = 1/(1-R^2)$$

d. Analisis Korelasi

Analisis korelasi berguna untuk menentukan suatu besaran yang menyatakan bagaimana kuat hubungan suatu variabel dengan variabel lain. (Husein Umar 2013: 129). Untuk mengetahui kesetaraan hubungan dan seberapa besar kontribusi variabel x dibutuhkan analisis koefisien korelasi dan determinasi. Rumus yang digunakan dalam penelitian ini adalah rumus korelasi *Product Moment* yang dikemukakan oleh Pearson, sebagai berikut

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

Sumber : Sugiyono (2012:248)

Keterangan :

r_{xy} = koefisien korelasi *product moment*

X = Skor yang diperoleh subjek dalam setiap item

Y = Skor total yang diperoleh subjek dari seluruh item

n = Jumlah sampel

Σ = Kuadrat faktor variabel X

ΣX^2 = Kuadrat faktor variabel X

ΣY^2 = Kuadrat faktor variabel Y

ΣXY = Jumlah perkalian faktor korelasi variable X dan Y

Adapun tabel yang digunakan sebagai pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi adalah sebagai berikut:

TABEL 3.5
INTERPRETASI KOEFISIEN KORELASI

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
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)

Untuk menguji signifikansi korelasi *product moment* diatas ditunjukkan dengan rumus sebagai berikut:

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

Sumber: Sugiyono (2012:250)

Setelah menghitung signifikansi korelasi menggunakan uji t, langkah selanjutnya yaitu menghitung korelasi ganda menggunakan rumus berikut ini:

$$R_{y.x_1x_2} = \sqrt{\frac{r^2_{yx_1} + r^2_{yx_2} - 2r_{yx_1} r_{yx_2} r_{x_1x_2}}{1 - r^2_{x_1x_2}}}$$

Sumber: Sugiyono (2012:256)

Keterangan:

$R_{y.x_1x_2}$ = Korelasi antara variabel X_1 dengan X_2 secara bersama-sama dengan variabel Y

r_{yx_1} = Korelasi product moment antara X_1 dengan Y

r_{yx_2} = Korelasi product moment antara X_2 dengan Y

$r_{x_1x_2}$ = Korelasi product moment antara X_1 dengan X_2

Untuk menguji signifikansi koefisien korelasi ganda dihitung dengan rumus berikut:

$$F_h = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

Sumber: Sugiyono (2012:257)

Keterangan:

R = Koefisien korelasi ganda

k = Jumlah variabel independen

n = Jumlah anggota sampel

e. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi menyatakan besar kecilnya nilai variabel X terhadap Y . Koefisien determinasi merupakan kuadrat dari koefisien korelasi (r^2). Adapun rumus koefisien determinasi menurut Buchari Alma (2009:81) adalah sebagai berikut:

$$KP = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

KP = Nilai koefisien determinasi

r = Nilai koefisien korelasi

3. Teknik Analisis Linier Regresi Berganda

Menurut Natawiria dan Riduwan (2010:88) analisis regresi ganda adalah suatu alat analisis peramalan nilai pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan fungsi atau hubungan kausal antara dua variabel bebas atau lebih dengan satu variabel terikat.

Berdasarkan tujuan penelitian ini, maka variabel yang dianalisis adalah variabel independen yaitu kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggungjawab (*accounttability*) sedangkan variabel dependen adalah kepuasan tamu. Untuk bisa membuat ramalan melalui regresi, maka data setiap variabel harus tersedia. Berdasarkan data tersebut peneliti harus menemukan persamaan regresi berganda melalui perhitungan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6$$

Keterangan :

a = konstanta

b = koefisien regresi

Y= variabel dependen (variabel terikat)

X= variabel independen (variabel bebas)

Menurut Sugiyono (2010:277) analisis regresi linier berganda digunakan bila penelitian bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independent sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaikan-turunkan nilainya). Analisis regresi linier berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independen minimal dua atau lebih. Menerjemahkan ke dalam beberapa sub hipotesis yang menyatakan pengaruh sub variabel independen yang paling dominan terhadap variabel dependen, lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut.



Egi maulana, 2016

PENGARUH SERVICE EXCELLENCE ALAM UPAYA UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN
TAMU YANG MENGINAP DI MAJALANG SUITES BANDUNG
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

GAMBAR 3.1 REGRESI LINIER BERGANDA

Keterangan:

- X1** = kemampuan (*ability*)
- X2** = sikap (*attitude*)
- X3** = penampilan (*appearance*)
- X4** = perhatian (*attention*)
- X5** = tindakan (*action*)
- X6** = tanggungjawab (*accounttability*)
- Y** = kepuasan tamu

3.2.7.3 Pengujian Hipotesis

Langkah terakhir dalam analisis data yaitu menguji hipotesis dengan tujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang cukup jelas dan dapat dipercaya antara variabel independen dengan variabel dependen, yang pada akhirnya akan diambil suatu kesimpulan H_0 ditolak atau H_a diterima dari hipotesis yang telah dirumuskan. Rancangan hipotesis dilakukan secara simultan dalam penelitian ini adalah:

$H_0 = 0$, tidak terdapat pengaruh antara *service excellence* (X) yang meliputi kemampuan (*ability*) (X1), sikap (*attitude*) (X2), penampilan (*appearance*) (X3), perhatian (*attention*) (X4), tindakan (*action*) (X5), dan tanggungjawab (*accounttability*) (X6) terhadap kepuasan tamu (X).

$H_a \neq 0$, terdapat pengaruh antara *service excellence* (X) yang meliputi kemampuan (*ability*) (X1), sikap (*attitude*) (X2), penampilan (*appearance*) (X3), perhatian (*attention*) (X4), tindakan (*action*) (X5), dan tanggungjawab (*accounttability*) (X6). terhadap kepuasan tamu (X).

Kriteria pengujian untuk hipotesis yang dilakukan secara parsial adalah :

1. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai signifikansi $<0,5$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. $H_0 : b_i = 0$, tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kemampuan (*ability*) dengan kepuasan tamu. $H_a : b_i \neq 0$, terdapat pengaruh yang signifikan antara kemampuan (*ability*) terhadap kepuasan tamu.
2. $H_0 : b_i = 0$, tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara sikap (*attitude*) dengan kepuasan tamu.
 $H_a : b_i \neq 0$, terdapat pengaruh yang signifikan antara sikap *attitude* terhadap kepuasan tamu.
3. $H_0 : b_i = 0$, tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara penampilan (*appereance*) dengan kepuasan tamu.
 $H_a : b_i \neq 0$, terdapat pengaruh yang signifikan antara penampilan (*appereance*) terhadap kepuasan tamu.
4. $H_0 : b_i = 0$, tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara perhatian (*attention*) dengan kepuasan tamu.
 $H_a : b_i \neq 0$, terdapat pengaruh yang signifikan antara perhatian (*attention*) terhadap kepuasan tamu.
5. $H_0 : b_i = 0$, tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara tindakan (*action*) dengan kepuasan tamu.
 $H_a : b_i \neq 0$, terdapat pengaruh yang signifikan antara tindakan (*action*) terhadap kepuasan tamu.
6. $H_0 : b_i = 0$, tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara tanggungjawab (*accountability*) dengan kepuasan tamu.
 $H_a : b_i \neq 0$, terdapat pengaruh yang signifikan antara tanggungjawab (*accountability*) terhadap kepuasan tamu.