

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini menganalisa tentang *Service Convenience* terhadap kepuasan di Garden Resoran Savoy Homann Bidakara Hotel. Variabel bebas atau independent variabel yaitu *Service Convenience* yang terbentuk dari beberapa dimensi yaitu: *Decision Convenience*, *Accses Convenience*, *Transaction Confenience*, *Benefit Confenience*, *Post benefit Convenience*, variabel intervening atau variabel antar yaitu kepuasan tamu yang terdiri dari : *expected quality* dan *perceived quality*.

Penelitian ini dilakukan di Garden Restoran Savoy Homann Bandung dengan unit analisis yaitu tamu individu yang berkunjung. Penelitian ini dilakukan kurang dari satu tahun maka metode yang digunakan adalah cross sectional method, karena data yang didapatkan dari populasi dikumpulkan secara langsung di tempat. Untuk mengetahui tanggapan mengenai objek yang diteliti. Asep Hermawan (2009, hml. 89) mengemukakan bahwa “suatu penelitian yang datanya dikumpulkan sekaligus, merupakan hasil sekali bidik (*one snapshot*) pada saat tertentu yang disebut penelitian cross sectional”.

3.2 Metode Peneltian

3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dan verifikatif. Menurut Sugiyono (2014:2) menyatakan “Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”. Berdasarkan pendapat Malhotra tersebut, maka penelitian deskriptif dapat disimpulkan sebagai penelitian yang dirancang untuk mendeskripsikan karakteristik dari sebuah populasi dan fenomena. Penelitian deskriptif disini bertujuan untuk memperoleh deskripsi atau gambaran mengenai 1) *Service Convenience* di Garden Restoran Savoy Homann Bidakara Hotel, 2) Kepuasan pelanggan di Garden Restoran Savoy Homann Bidakara Hotel.

Menurut Sugiyono (2013:55) *verifikatif* “merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih.” Dalam hal ini penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Service Convenience* terhadap Kepuasan Pelanggan di Garden Restoran Savoy Homann Bidakara Hotel. Berdasarkan jenis penelitian yaitu penelitian deskriptif dan verifikatif maka penelitian ini menggunakan metode *Explanatory Survey*. Menurut Sedarmayanti dan Hidayat (2011: 33) mengungkapkan bahwa “Metode survey adalah metode penelitian yang dilakukan pada populasi besar atau kecil, data yang dipelajari diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distributif dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis”.

Penelitian ini dilakukan satu kali dalam kurun waktu kurang dari satu tahun, maka metode yang digunakan adalah *cross sectional*. Menurut Sedarmayanti dan Hidayat (2011: 34) menyatakan

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.

Cross sectional dapat bersifat *cross sectional* tunggal atau *cross sectional* majemuk. Dalam *cross sectional* tunggal hanya satu sampel responden diambil dari populasi sasaran dan informasi hanya didapatkan satu kali responden ini. Sedangkan dalam *cross sectional* majemuk ada dua atau lebih sampel responden dan informasi mengenai masing-masing sampel diambil satu kali. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Asep Hermawan (2009: 89) bahwa “Suatu penelitian yang datanya dikumpulkan sekaligus, merupakan hasil sekali bidik (*one snapshot*) pada satu saat tertentu disebut penelitian *cross sectional*”.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Dalam penelitian ini, variabel yang diukur adalah *Service Convenience* sebagai variabel independent (X), variabel dependent (Y) dalam penelitian ini adalah kepuasan pengunjung.

Pengaruh variabel-variabel tersebut dapat dianalisis melalui pengukuran variabel-variabel penelitian yang dijelaskan dalam tabel operasionalisasi variabel. Pengoperasian variabel dari kedua variabel yang dijadikan objek pada penelitian

ini menggunakan skala ordinal, yaitu data yang berjenjang atau berbentuk peringkat, tidak hanya menyatakan peringkat kategori tapi menyatakan peringkat kategori tersebut. Secara lebih rinci operasionalisasi variabel dalam penelitian ini digambarkan dalam Tabel 3.1 Sebagai berikut

TABEL 3.1
OPERASIONALISASI VARIABEL

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
<i>Service Convenience</i> (X)	Persepsi konsumen terhadap waktu dan usaha yang berkaitan dengan pembelian atau penggunaan jasa (Berry et al. dalam Pham Ngoe Thuy, 2011, hlm. 476)				
<i>Decision Convenience</i> (X1)	Persepsi konsumen terhadap usaha untuk membuat keputusan pembelian atau pemakaian jasa, dimana hal tersebut berhubungan dengan pengeluaran serta waktu yang dibutuhkan dalam memutuskan untuk mendapatkan produk atau layanan tertentu. (Berry et. al. dalam Pham Ngoe Thuy, 2011, hlm. 476)	1. Kemudahan memperoleh informasi	1. Tingkat kemudahan tamu untuk memperoleh informasi mengenai Garden Restoran. 2. Waktu yang dibutuhkan untuk mengumpulkan informasi tentang Garden Restoran.	<i>Ordinal</i>	
		2. Kejelasan informasi yang diberikan	1. Tingkat kejelasan informasi yang diberikan	<i>Ordinal</i>	
<i>Access Convenience</i> (X2)	Persepsi konsumen terhadap biaya, waktu dan usaha untuk menginisiasi penyampaian jasa. (Berry et. al. dalam Pham Ngoe Thuy, 2011, hlm. 476)	1. Kemudahan menjangkau lokasi	1. Tingkat kemudahan menjangkau lokasi restoran	<i>Ordinal</i>	
		2. Kecepatan tanggapan proses reservasi	2. Tingkat kecepatan pelayan yang diberikan pada saat reservasi	<i>Ordinal</i>	
<i>Transaction Convenience</i> (X3)	Persepsi konsumen terhadap biaya, waktu dan usaha untuk mengadakan sebuah	1. Kemudahan transaksi	1. Tingkat kemudahan melakukan pembayaran di	<i>Ordinal</i>	

	transaksi yang meliputi kemudahan serta ketepatan transaksi yang diperoleh oleh konsumen secara keseluruhan. (Berry <i>et. al.</i> dalam Pham Ngoe Thuy, 2011, hlm. 476)		restoran		
		2. Kecepatan transaksi	2. Tingkat kecepatan melakukan pembayaran di restoran	<i>Ordinal</i>	
		3. Ketepatan transaksi	3. Tingkat ketepatan transaksi pembayaran	<i>Ordinal</i>	
<i>Benefit Convenience</i> (X4)	Persepsi konsumen terhadap biaya, waktu dan usaha untuk mengalami manfaat inti jasa (Berry <i>et. al.</i> dalam Pham Ngoe Thuy, 2011, hlm. 476)	1. Manfaat <i>service</i>	1. Tingkat manfaat yang diterima pada saat mendapatkan <i>service</i> dengan sedikit usaha	<i>Ordinal</i>	
		2. Manfaat waktu	2. Tingkat kemudahan <i>service</i> yang dirasakan	<i>Ordinal</i>	
<i>Post benefit Convenience</i> (X5)	Persepsi konsumen terhadap biaya waktu dan usaha ketika menghubungi kembali penyedia jasa setelah tahap manfaat jasa. (Berry <i>et. al.</i> dalam Pham Ngoe Thuy, 2011, hlm. 476)	1. Keinginan untuk berkunjung kembali ke Garden Restoran	1. Tingkat keinginan untuk berkunjung kembali ke Garden restoran	<i>Ordinal</i>	
		2. Kemudahan pelayanan yang didapatkan pada saat berkunjung kembali ke Garden Restoran	2. Tingkat kemudahan pelayanan yang didapatkan pada saat berkunjung kembali ke Garden restoran	<i>Ordinal</i>	
<i>Customer Satisfaction</i> (Y)	Menjelaskan bahwa tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapan. Apabila persepsi terhadap kinerja tidak bisa memenuhi harapan, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan. Sebaliknya jika persepsi terhadap kinerja bisa memenuhi harapan konsumen akan merasa sangat puas. Kotler & Keller (2012, w hml. 164)				
	<i>Decision Convenience</i> (X1)	1. Perbandingan antara (<i>perceived</i>) kenyataan dan (<i>expected</i>) harapan tentang kemudahan informasi yang	1. Tingkat kepuasan terhadap kemudahan memperoleh informasi di Garden	<i>Ordinal</i>	

		diberikan	Restoran		
		2. Perbandingan antara (<i>perceived</i>) kenyataan dan (<i>expected</i>) harapan tentang kejelasan informasi yang diberikan	1. Tingkat kepuasan terhadap kejelasan informasi di Garden Restoran	<i>Ordinal</i>	
	<i>Access Convenience (X2)</i>	1. Perbandingan antara (<i>perceived</i>) kenyataan dan (<i>expected</i>) harapan tentang kemudahan mengakses lokasi	1. Tingkat kepuasan terhadap kemudahan mengakses lokasi Garden Restoran	<i>Ordinal</i>	
		2. Perbandingan antara (<i>perceived</i>) kenyataan dan (<i>expected</i>) harapan tentang kecepatan proses reservasi di Garden Restoran	2. Tingkat kepuasan kecepatan proses pelayanan reservasi yg diberikan di Garden Restoran	<i>Ordinal</i>	
	<i>Transaction Convenience (X3)</i>	1. Perbandingan antara (<i>perceived</i>) kenyataan dan (<i>expected</i>) harapan tentang kemudahan transaksi di Garden Restoran	1. Tingkat kepuasan terhadap kemudahan transaksi di Garden Restoran	<i>Ordinal</i>	
		2. Perbandingan antara (<i>perceived</i>) kenyataan dan (<i>expected</i>) harapan tentang kecepatan transaksi	2. Tingkat kepuasan terhadap kecepatan transaksi pembayaran di Garden Restoran	<i>Ordinal</i>	
		3. Perbandingan antara (<i>perceived</i>) kenyataan dan	3. Tingkat kepuasan terhadap	<i>Ordinal</i>	

		(<i>expected</i>) harapan tentang ketepatan transaksi di Garden Restoran	ketepatan transaksi pembayaran di Garden Restoran		
<i>Benefit Convnience</i> (X4)		2. Perbandingan antara (<i>perceived</i>) kenyataan dan (<i>expected</i>) harapan tentang manfaat <i>Service</i> di Garden Restoran.	1. Tingkat kepuasan yang diterima pada saat mendapatkan <i>service</i> di Garden Restoran	<i>Ordinal</i>	
		Perbandingan antara (<i>perceived</i>) kenyataan dan (<i>expected</i>) harapan tentang kemudahan <i>service</i> yang dirasakan di Garden Restoran	2. Tingkat kepuasan terhadap kemudahan <i>service</i> yang dirasakan di Garden Restoran	<i>Ordinal</i>	
<i>Post benefit Convenience</i> (X5)		1. Perbandingan antara (<i>perceived</i>) kenyataan dan (<i>expected</i>) harapan tentang Keinginan untuk berkunjung kembali ke Garden Restoran	1. Tingkat kepuasan terhadap Keinginan untuk berkunjung kembali ke Garden Restoran	<i>Ordinal</i>	
		2. Perbandingan antara (<i>perceived</i>) kenyataan dan (<i>expected</i>) harapan tentang kemudahan pelayanan pada saat berkunjung kembali ke Garden Restoran	2. Tingkat kepuasan terhadap kemudahan pelayanan pada saat berkunjung kembali ke Garden Restoran	<i>Ordinal</i>	

3.2.3 Jenis dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data diperoleh. Apabila penelitian menggunakan kuesioner atau wawancara, maka sumber data

disebut responden, sedangkan jika penelitian menggunakan teknik observasi, maka sumber data bisa berupa benda, gerak, atau proses sesuatu. Menurut Husein Umar Data primer (*primary data source*) menurut Sedarmayanti dan Hidayat (2011:73) merupakan data yang dikumpulkan secara langsung oleh pihak pertama. Dengan kata lain data primer diperoleh secara langsung. Sedangkan data sekunder menurut Husein Umar (2009,: 42) adalah “data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain misalnya dalam bentuk table-tabel atau diagram-diagram”.

Untuk lebih jelasnya mengenai data dan sumber data yang dipergunakan dalam penelitian ini, maka penulis menyajikan dalam tabel 3.2 berikut:

TABEL 3.2
JENIS DAN SUMBER DATA

No.	Data	Sumber Data	Jenis Data
1.	Jumlah wisatawan ke Kota Bandung	Disbudpar Kota Bandung	Data Sekunder
2.	Jumlah pengunjung di Garden Restoran Savoy Homann Bidakara Hotel	Savoy Homann Bidakara Hotel	Data Sekunder
3.	Tingkat kepuasan di Garden Restoran Savoy Homann Bidakara Hotel	Savoy Homann Bidakara Hotel	Data Sekunder
4.	Profil Perusahaan	Savoy Homann Bidakara Hotel	Data Sekunder
5.	Karakteristik responden	Pengunjung Garden Restoran Savoy Homann Bidakara Hotel	Data Primer
5	Tanggapan responden terhadap <i>Service Convenience</i> di Garden Restoran Savoy Homann Bidakara Hotel	Pengunjung Garden Restoran Savoy Homann Bidakara Hotel	Data Primer
6	Tanggapan responden terhadap	Pengunjung Garden	Data Primer

	kepuasan di Garden Restoran Savoy Homann Bidakara Hotel	Restoran Savoy Homann Bidakara Hotel	
--	------------------------------------------------------------	-----------------------------------------	--

3.2.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

3.2.4.1 Populasi

Dalam melakukan penelitian, kegiatan pengumpulan data merupakan langkah penting guna mengetahui karakteristik dari populasi yang merupakan elemen-elemen dalam objek penelitian. Data populasi digunakan untuk pengambilan keputusan atau digunakan untuk pengujian hipotesis.

Dalam pengumpulan data akan selalu dihadapkan dengan objek yang akan diteliti baik itu berupa benda, manusia, dan aktivitasnya atau peristiwa yang terjadi. Menurut Sherri L.Jackson (2012: 20), “*Population is all the people about whom a study it meant to generalize*”. Populasi yaitu mengenai untuk siapa penelitian itu dimaksudkan kemudian melakukan generalisasi. Sedangkan menurut Moh Nazir (2011, :271) “Populasi adalah kumpulan dari individu dengan kualitas serta cirri-ciri yang telah ditetapkan”.

Berdasarkan pengertian tersebut maka populasi dalam penelitian ini adalah adalah pengunjung Garden Restoran Savoy Homann Bidakara Hotel sebanyak 65.884 populasi di periode juli 2014- juni 2015

3.2.4.2 Sampel

Penelitian tidak mungkin semua populasi dapat diteliti, hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya karena keterbatasan biaya, tenaga, dan waktu yang tersedia. Peneliti mengambil sebagian dari objek populasi yang telah ditentukan, dengan catatan bagian yang diambil tersebut dapat mewakili yang lainnya. Pengambilan sebagian subjek dari populasi dinamakan sampel. Sampel responden yang diambil dari penelitian ini adalah pengunjung yang berkunjung ke Garden Restoran. Menurut Mark L. Bernson (2012: 205) menyatakan, “*A sample is defined as the population that has been selected for analysis*”. Sampel adalah populasi yang terpilih untuk dianalisis. Sedangkan menurut Malhotra (2009, : 364) “Sampel adalah sub kelompok populasi yang terpilih untuk berpartisipasi dalam

studi”. Bila populasi besar, dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Penarikan sampel ditujukan untuk memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian. Sampel merupakan perwakilan dari populasi penelitian.

Untuk menghitung sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin (Husein Umar 2010: 146) yaitu sebagai berikut:

Rumus:

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

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = 10% (Kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan sampel yang dapat ditolelir adalah 0,1 atau 10%)

$$= \frac{65884}{1 + 65884(0,1)^2}$$

$$= \frac{65884}{659,84}$$

= 99,84 maka dibulatkan menjadi 100

Sampel yang akan diambil dalam penelitian ini adalah sampel yang akan dijadikan responden yaitu para pengunjung Garden Restoran, jadi dalam penelitian ini sampel yang akan diambil berjumlah 100 orang.

3.2.4.3 Teknik Sampling

Menurut Charles Stangor (2011: 110), mengemukakan bahwa “*Sampling refers to the selection of people to make inferences about larger group of individuals*”. Teknik sampling mengacu pada pemilihan orang-orang untuk berpartisipasi dalam sebuah proyek penelitian biasanya digunakan untuk membuat

kesimpulan tentang kelompok yang lebih besar dari individu. Menurut Malhotra (2009: 375) “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 *probability* dimana setiap elemen atau populasi tidak memiliki peluang yang sama dan pemilihan sampel bersifat objektif.

Probability sampling memiliki empat jenis teknik penarikan yaitu *simple random sampling*, *systematic random sampling*, *stratified random sampling*, dan *area (cluster) sampling* (sampling menurut daerah). Sedangkan sampel *non probability* memiliki tiga jenis teknik penarikan yaitu *convenience sampling*, *purpose sampling*, dan *snowball sampling*. Aziz Firdaus (2012: 29) juga berpendapat “suatu penelitian sampel dilakukan, terlebih dahulu perlu ditentukan suatu populasi dari sampel tersebut.

Teknik sampel yang digunakan pada penellitian ini adalah teknik *convenience sampling* yang digunakan adalah teknik *accidental sampling*. Sugiyono (2007: 84) mengemukakan bahwa “teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel”. Dengan demikian tersedianya suatu populasi sasaran yang tersusun (*ordered population target*) merupakan syarat penting bagi dimungkinkannya pelaksanaan pengambilan sampel dan metode acak sistematis.

Adapun langkah-langkah dalam teknik pengambilan sampel ini adalah dilakukan sebagai berikut:

1. Menentukan orang yang akan dijadikan objek penelitian yaitu pelanggan yang melakukan pembelian ke Garden Restoran Savoy Homann Bidakara Hotel.
2. menentukan waktu yang digunakan untuk melakukan sampling. Waktu yang digunakan oleh peneliti adalah pukul 07.00- 15.00 wib.

Pada hari yang ditentukan ,pelanggan yang berkunjung dijadikan sebagai sampel dalam penelitian yang akan ditanyakan kesediannya untuk membantu

penelitian ini lalu diberi kuesioner untuk diisi atau peneliti membacakan pertanyaan dalam kuesioner sedangkan konsumen menjawab pertanyaannya.

3.2.5 Teknik dan Alat Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah:

1. Studi literatur, yaitu pengumpulan data dengan cara mempelajari buku, makalah, jurnal maupun *homepage/website* guna memperoleh informasi yang berhubungan dengan teori-teori dan konsep-konsep yang berkaitan dengan masalah penelitian.
2. Observasi atau dengan pengamatan langsung terhadap kegiatan dan keadaan Garden Restoran Savoy Homann Bidakara Hotel.
3. Wawancara dengan pihak Garden Restoran dengan mengadakan tanya jawab langsung tentang *Service Convenience* Terhadap Kepuasan Pelanggan.
4. Kuisisioner
Kuisisioner berisi pertanyaan dan pernyataan mengenai karakteristik responden, pengalaman responden yang berkunjung ke Garden Restoran. Kuisisioner akan ditujukan kepada pelanggan Garden Restoran yang berkunjung ke Garden Restoran Savoy Homann Bidakara Hotel.

3.2.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas

3.2.6.1 Pengujian Validitas

Menurut Ulber Silalahi (2010: 244) menjelaskan bahwa Validitas adalah sejauh mana perbedaan dalam skor pada suatu instrumen (item-item dan kategori respon yang diberikan kepada satu variabel khusus) mencerminkan kebenaran perbedaan antara individu-individu, kelompok-kelompok atau situasi-situasi dalam karakteristik (variabel) yang diketemukan untuk ukuran.

Rumus yang digunakan untuk menguji validitas adalah rumus Korelasi *Product Moment* 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_{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

Dimana: r_{xy} = koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y, dua variabel yang dikorelasikan

Keputusan pengujian validitas item instrument adalah sebagai berikut:

1. Item pertanyaan-pertanyaan responden penelitian dikatakan valid jika r_{hitung} lebih besar atau sama dengan r_{tabel} ($r_{hitung} \geq r_{tabel}$).
2. Item pertanyaan-pertanyaan responden penelitian dikatakan tidak valid jika r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} ($r_{hitung} \leq r_{tabel}$).

Dalam penelitian ini yang akan diuji adalah validitas dari variabel *service convenience* sebagai instrument variabel X dan kepuasan pelanggan sebagai

variabel Y. Untuk mengadakan interpretasi mengenai besarnya koefisien korelasi menurut Suharsimi Arikunto (2012: 245) adalah sebagai berikut :

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

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

Keputusan pengujian validitas item instrumen, adalah sebagai berikut:

1. Nilai r dibandingkan dengan harga r_{tabel} dengan $dk = n-2$ dan taraf signifikansi $\alpha = 0,05$
2. Item yang diteliti dikatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maupun nilai probabilitas statistik $<$ (level of significant 5% = 0,05).
3. Item yang diteliti dikatakan tidak valid jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maupun nilai probabilitas statistik $>$ (level of significant 5% = 0,05).

TABEL 3.3

**HASIL UJI VALIDITAS ITEM PERTANYAAN *SERVICE*
CONVENIENCE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI
GARDEN RESTORAN SAVOY HOMANN BIDADARA HOTEL**

No	Pernyataan	rHitung	rTabel	Ket
<i>SERVICE</i>				
<i>CONVENIENCE</i>				
<i>Decision</i>				
1	Tingkat kemudahan tamu untuk memperoleh informasi mengenai Garden restoran	0,518	0,361	Valid
2	Waktu yang dibutuhkan untuk mengumpulkan informasi tentang Garden Restoran	0,668	0,361	Valid
3	Tingkat kejelasan informasi yang diberikan Garden Restoran	0,660	0,361	Valid
<i>Acces</i>				
1	Tingkat kemudahan menjangkau lokasi Garden	0,590	0,361	Valid

Restoran				
2	Tingkat kecepatan pelayanan yang diberikan pada saat reservasi di Garden Restoran	0,743	0,361	Valid
Transaction				
1	Tingkat kemudahan melakukan pembayaran di Garden Restoran	0,826	0,361	Valid
2	Tingkat kecepatan melakukan pembayaran di Garden Restoran	0,736	0,361	Valid
3	Tingkat ketepatan nominal transaksi di Garden Restoran	0,807	0,361	Valid
Benefit				
1	Tingkat manfaat yang diterima pada saat mendapatkan service di Garden Restoran	0,848	0,361	Valid
2	Tingkat kemudahan service yang dirasakan di Garden Restoran	0,622	0,361	Valid
Post Benefit				
1	Tingkat keinginan untuk berkunjung kembali ke Garden Restoran	0,373	0,361	Valid
2	Tingkat kemudahan pelayanan pada saat berkunjung kembali ke Garden Restoran	0,497	0,361	Valid
KEPUASAN				
Decision				
1	Tingkat kemudahan tamu untuk memperoleh informasi mengenai Garden Restoran	0,450	0,361	Valid
2	Waktu yang dibutuhkan untuk mengumpulkan informasi tentang Garden Restoran	0,428	0,361	Valid
3	Tingkat kejelasan informasi yang diberikan Garden Restoran	0,798	0,361	Valid

Acces				
1	Tingkat kemudahan menjangkau lokasi Garden Restoran	0,624	0,361	Valid
2	Tingkat kecepatan pelayanan yang diberikan pada saat reservasi di Garden Restoran	0,861	0,361	Valid
Transaction				
1	Tingkat kemudahan melakukan pembayaran di Garden Restoran	0,734	0,361	Valid
2	Tingkat kecepatan melakukan pembayaran di Garden Restoran	0,747	0,361	Valid
3	Tingkat ketepatan nominal transaksi pembayaran di Garden Restoran	0,828	0,361	Valid
Benefit				
1	Tingkat manfaat yang diterima pada saat mendapatkan service di Garden Restoran	0,664	0,361	Valid
2	Tingkat kemudahan service yang dirasakan di Garden Restoran	0,466	0,361	Valid
Post Benefit				
1	Tingkat keinginan untuk berkunjung kembali ke Garden Restoran	0,475	0,361	Valid
2	Tingkat kemudahan pelayanan pada saat berkunjung kembali ke Garden Restoran	0,444	0,361	Valid

Sumber: hasil pengolahan data,2016

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 3.3 diatas, pengukuran validitas untuk *service convenience* dan kepuasan menunjukkan bahwa item-item pernyataan tersebut valid karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05.

3.2.6.2 Pengujian Reliabilitas

Oktaviani Priyana, 2016

PENGARUH SERVICE CONVENIENCE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI GARDEN RESTORAN SAVOY HOMANN BIDADAKARA HOTEL BANDUNG

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

Uji reliabilitas menurut Syofian Siregar (2013:87) bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula.

Hasil penelitian yang reliabel, bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2014, hlm.121).

Uji reliabilitas pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* yang dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Tahapan perhitungan uji reliabilitas dengan menggunakan teknik *alpha cronbach* menurut Syofian Siregar, 2013:90-91, yaitu:

1. Menentukan nilai varian setiap butir pertanyaan

$$\sigma_i^2 = \frac{\sum x_i^2 - \frac{(\sum x_i)^2}{n}}{n}$$

2. Menentukan nilai varian total

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

3. Menentukan reliabilitas instrumen

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel

X_i = Jawaban responden untuk setiap butir pertanyaan

$\sum X$ = Total jawaban responden untuk setiap butir pertanyaan

σ_t^2 = Varian total

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

k = Jumlah butir pertanyaan

r_{11} = Koefisien reliabilitas instrumen

Teknik atau rumus ini (*Cronbach Alpha*) digunakan untuk menentukan apakah suatu instrumen penelitian reliabel atau tidak, bila jawaban yang diberikan responden berbentuk skala, seperti 1-3, 1-5, dan 1-7 atau jawaban responden menginterpretasikan penilaian sikap (Syofian Siregar, 2013:90).

Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik *Alpha Cronbach*, bila koefisien reliabilitas (r_{11}) > 0,6.

Keputusan pengujian reliabilitas ditentukan dengan menggunakan ketentuan sebagai berikut:

1. Jika *cronbach alpha* > 0,60 maka item pertanyaan dinyatakan reliabel.
2. Jika *cronbach alpha* < 0,60 maka item pertanyaan dinyatakan tidak reliabel.

Berikut merupakan langkah-langkah menggunakan *SPSS 20 for window* untuk menghitung hasil reliabilitas:

1. Memasukan data variabel X dan Y setiap item jawaban responden berdasarkan nomor pada item *data view*.
2. Klik *variabel view*, lalu isi kolom name dengan variabel-variabel penelitian (Misalnya X dan Y).
3. Kembali ke *data view*, lalu klik *analyze* pada toolbar pilih *reliability analyze*
4. Pindahkan variabel yang akan di uji lalu klik *Alpha, OK*

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas instrumen dengan menggunakan *IBM SPSS Statistic (Statistical Product for Service Solution) 20 for window*, menunjukkan hasil bahwa item-item pertanyaan pada kuesioner penelitian seperti pada Tabel 3.5 sebagai berikut:

TABEL 3.4
HASIL PENGUJIAN RELIABILITAS SERVICE CONVENIENCE DAN
KEPUASAN PELANGGAN

No	VARIABEL	Cr	Alpha	Ket
1	<i>Service Convenience</i>	0,909	0,60	Reliabel

2	Kepuasan Pelanggan	0,898	0,60	Reliabel
---	--------------------	-------	------	----------

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2016

Data pada Tabel 3.4 merupakan hasil pengolahan data pengujian reliabilitas variabel *service convenience* dan Kepuasan Pelanggan yang menunjukkan nilai *alpha cronbach* lebih dari 0,06 dan dapat dinyatakan reliabel. Dengan demikian penelitian mengenai *Service Convenience* dan Kepuasan Pelanggan dinyatakan reliabel dan dapat dipercaya.

3.2.7 Rancangan Analisis Data

3.2.7.1 Rancangan Analisis Data Deskriptif

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

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

- a. Analisis deskriptif yang terdiri dari *service convenience* yaitu *Decision Convenience* , *Access Convenience*, *Transaction Convenience* , *Benefit Convenience*, dan *Post Benefit Convenience* .
- b. Analisis data deskriptif tentang Kepuasan pengunjung yang memiliki indikator yaitu *perceived*, dan *expectation*.

3.2.7.2 Rancangan Analisis Data Verifikatif

Alat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket kuesioner. Angket ini disusun oleh penulis berdasarkan variabel yang terdapat dalam penelitian, yaitu memberikan keterangan dan data mengenai Pengaruh *Service Convenience* Terhadap Kepuasan Pelanggan di Garden Restoran Savoy Homann Bidakara Hotel. Adapun yang menjadi variabel bebas atau variabel X adalah

Service Convenience. Objek yang merupakan variabel terikat atau variabel Y adalah kepuasan pelanggan yang terdiri dari *perceived* dan *expectation*.

Sehingga penelitian ini akan diteliti pengaruh *service convenience* (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah *ordinal scale* yaitu skala yang berbentuk peringkat yang menunjukkan suatu urutan preferensi/penilaian. Skala ordinal ini perlu ditransformasi menjadi skala interval dengan menggunakan *Method Successive Interval*. Langkah-langkah untuk melakukan transformasi data tersebut adalah 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 (tabel normal) untuk setiap pertanyaan dan setiap pilihan jawaban.
- e. Menentukan nilai interval rata-rata untuk setiap pilihan jawaban melalui persamaan sebagai berikut:

$$Scale Value = \frac{(Density at Lower Limit) - (Density at Upper Limit)}{(Area Below Upper Limit) - (Area Below Lower Limit)}$$

Data penelitian yang telah berskala interval selanjutnya akan ditentukan pasangan data *variable independent* dengan *variable dependent* serta akan ditentukan persamaan yang berlaku untuk pasangan-pasangan tersebut.

Regresi berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas (X) yaitu *service convenience* yang terdiri dari *Decision convenience* (X1), *Access convenience* (X2), *Transaction Convenience* (X3), dan *Benefit Convenience* (X4), *Post benefit convenience* (X5) Sedangkan variabel terikat (Y)

adalah Kepuasan tamu, sehingga dalam penelitian ini dapat diketahui pengaruh *Service Convenience* terhadap Kepuasan pengunjung.

3.2.7.3 Regresi Berganda

Analisis regresi berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independent (X1, X2, X3,X4,X5) dengan variabel dependent (Y). analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independent dengan variabel dependent apakah masing-masing variabel independent berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependent apabila nilai variabel independent mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio. Kegunaan regresi dalam penelitian salah satunya adalah untuk meramalkan (memprediksi) variabel terikat (Y) apabila variabel bebas (X) diketahui (Riduwan dan Sunarto,2012, hlm.105).

Variabel yang dianalisis adalah variabel independent X1 = *Decision Convenience* , X2 = *Access Convenience*, X3 = *Transaction Convenience* , X4 = *Benefit Convenience* , X5 = *Post Benefit Convenience* sedangkan variabel dependent yaitu Kepuasan pelanggan (Y). Langkah-langkah dalam menghitung analisis regresi berganda dengan menentukan model persamaan regresi berganda. Persamaan regresi berganda dirumuskan:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e \quad \text{Silalahi (2009: 431)}$$

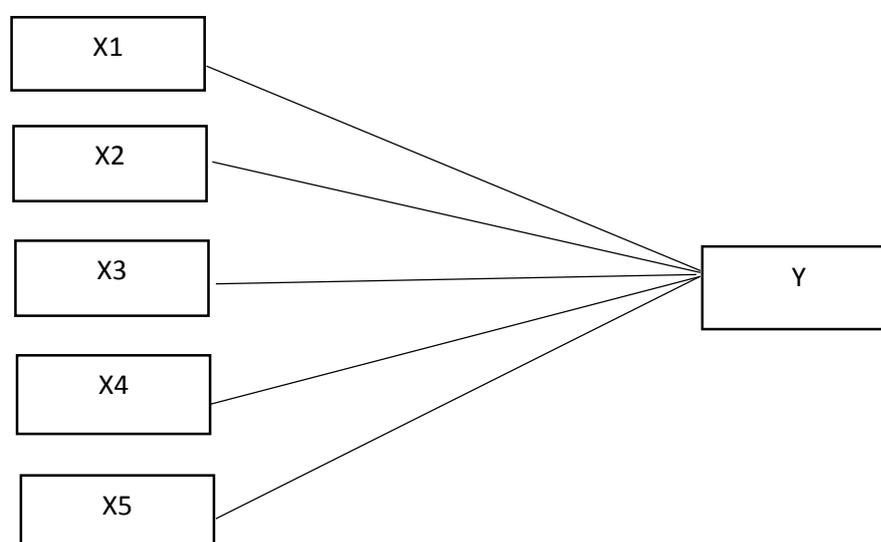
Keterangan :

- a = Harga Y
- b = Angka arah koefisien berganda
- X1 = *Decision Convenience*
- X2 = *Access Convenience*
- X3 = *Transaction Convenience*
- X4 = *Benefit Convenience*
- X5 = *Post Benefit Convenience*

Menurut Sugiyono (2013:277) pengujian hipotesis menggunakan regresi berganda bermaksud untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya)

variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (naik turunnya nilai). Korelasi ganda merupakan hubungan secara bersama-sama antara dua atau lebih variabel dengan variabel lain.

Analisis regresi berganda akan dilakukan apabila jumlah variabel independent minimal dua atau lebih. Menerjemahkan ke dalam hipotesis yang menyatakan pengaruh sub variabel independent yang paling dominan terhadap variabel dependent. Lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 3.1 berikut :



GAMBAR 3.1
REGRESI BERGANDA

Keterangan :

X1 = *Decision Convenience*

X2 = *Access Convenience*

X3 = *Transaction Convenience*

X4 = *Benefit Convenience*

X5 = *Post Benefit Convenience*

Y = Kepuasan

3.2.7.3 Pengujian Hipotesis

Langkah terakhir dari 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 dapat diambil kesimpulan H_0 ditolak atau H_1 diterima dari hipotesis yang telah dirumuskan. Pandangan hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. $H_0 : \rho = 0$, Artinya tidak terdapat pengaruh *Service Convenience* (X) yang terdiri dari *decision convenience* (X1), *access convenience* (X2), *transaction convenience* (X3), *benefit convenience* (X4), *post benefit convenience* (X5) terhadap variabel dependen (Y) yaitu kepuasan pelanggan di Garden Restoran Savoy Homann Bidakara Hotel.
2. $H_a : \rho \neq 0$, artinya terdapat pengaruh *service convenience* (X) yang terdiri dari *decision convenience* (X1), *access convenience* (X2), *transaction convenience* (X3), *benefit convenience* (X4), *post benefit convenience* (X5) terhadap variabel dependen (Y) yaitu Kepuasan Pelanggan di Garden Restoran Savoy Homann Bidakara Hotel