

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini menganalisa mengenai bagaimana pengaruh *venue quality* terhadap *customer satisfaction* di Balai Sidang Jakarta Convention Center. Variabel penelitian pada umumnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono,2013:58).

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (Sugiyono,2013:59). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah *venue quality* (X) yang terdiri dari tiga dimensi yaitu *interaction* (X1), *environment* (X2), dan *value* (X3). Sedangkan variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (Sugiyono,2013:59). Variabel terikat dalam terikat dalam penelitian ini yaitu *customer satisfaction* (Y) yang terdiri *expected* dan *perceived*.

Penelitian ini dilakukan di Balai Sidang Jakarta Convention Center dan objek dari penelitian ini adalah klien yang menggunakan *venue* di Balai Sidang Jakarta Convention Center. Berdasarkan objek penelitian tersebut, dianalisa mengenai pengaruh *venue quality* terhadap *customer satisfaction* di Balai Sidang Jakarta Convention Center. Pelaksanaan penelitian ini berlangsung selama kurun waktu kurang dari satu tahun, maka metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode *cross sectional*.

Menurut Notoatmodjo (2002), “Survei *cross sectional* ialah suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara factor-faktor resiko dengan efek, dengan cara pendekatan, observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (*point time approach*)”. Artinya, tiap subjek penelitian hanya diobservasi satu kali dan pengukuran dilakukan terhadap status karakter atau variabel subjek pada saat pemeriksaan. Hal ini tidak berarti bahwa semua subjek penelitian diamati pada waktu yang sama. Cara ini dapat mengetahui dengan jelas mana yang jadi pemaparan dan *outcome*, serta jelas kaitannya hubungan sebab akibatnya.

Menurut Nurdini (2006), pada penelitian *cross sectional*, peneliti hanya mengobservasi fenomena pada satu titik waktu tertentu. Penelitian yang bersifat eksploratif, deskriptif, ataupun eksplanatif. Penelitian *cross sectional* mampu menjelaskan hubungan satu variabel dengan variabel lain pada populasi yang diteliti, menguji keberlakuan suatu model atau rumusan hipotesis serta tingkat perbedaan di antara kelompok sampling pada satu titik tertentu.

3.2 Metodologi Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Menurut Sugiyono, (2012:7) mendefinisikan bahwa :

Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara *random*, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Berdasarkan definisi tersebut, maka penelitian kuantitatif dapat disimpulkan sebagai penelitian yang berfokus pada pengukuran suatu fenomena sehingga *quantitative research* umumnya mengumpulkan data numerik dan pengaplikasian pengujian statistik.

Menurut Sugiyono, 2013 hlm 53 mengungkapkan bahwa :

Penelitian deskriptif adalah penelitian yang berkenaan dengan pernyataan terhadap keberadaan variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (variabel mandiri adalah variabel yang berdiri sendiri, bukan variabel independen karena variabel independen selalu dipasangkan dengan variabel dependen). Berdasarkan jenis penelitiannya, maka metode penelitian yang akan digunakan adalah metode *explanatory survey*.

Menurut Sugiyono (2007 hlm 10), “Metode *explanatory survey* merupakan metode penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan variabel - variabel yang diteliti serta pengaruh antara satu variabel dengan variabel yang lain”.

Dalam penelitian yang menggunakan metode ini informasi dari sebagian populasi dikumpulkan langsung di tempat kejadian secara empirik dengan tujuan untuk mengetahui pendapat dari sebagian populasi terhadap objek yang sedang diteliti.

Oleh sebab itu, peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif untuk penelitian pengaruh *venue quality* terhadap *customer satisfaction* di Balai Sidang Jakarta Convention Center.

3.2.2 Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2011:113), “Operasional variabel adalah bagaimana caranya peneliti mengukur suatu variabel untuk mengetahui apa yang menjadi konsep analisis maka perlu adanya penjabaran konsep melalui operasional variabel”.

Penelitian ini mengkaji dua variabel yaitu *venue quality* sebagai variabel bebas dan *customer satisfaction* sebagai variabel terikat. Konsep operasional variabel dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur nilai dari *customer satisfaction* (variabel y) dikaji dari segi operasional *venue quality* (variabel x). penjabaran operasional variabel yang diteliti dapat dilihat pada Tabel 3.1 berikut ini.

TABEL 3.1
OPERASIONAL VARIABEL

Variabel	Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	Item
<i>Venue Quality</i>	<i>Interaction</i>	<i>Interactions</i> merupakan hubungan antara klien dan pegawai yang menekankan pentingnya pertemuan langsung antara penyedia jasa dan klien.	Profesionalitas Staf	Tingkat kejelasan informasi yang diberikan oleh penyedia jasa kepada klien	<i>Ordinal Scale</i>	3.1
				Profesionalitas dalam mengatasi permasalahan	<i>Ordinal Scale</i>	3.2
			Keramahan Staf	Tingkat keramahan staf dalam	<i>Ordinal Scale</i>	3.3

Variabel	Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	Item
				melayani klien		
				Tingkat kesopanan staf dalam melayani klien	<i>Ordinal Scale</i>	3.4
			Manfaat keberadaan Pekerja Harian Lapangan	Tingkat kebermanfaatan Pekerja Harian Lapangan	<i>Ordinal Scale</i>	3.5
				Tingkat kebersihan ruangan yang disewakan	<i>Ordinal Scale</i>	3.6
		<i>Environment</i> merupakan struktur fisik dari keseluruhan <i>venue</i> yang merupakan komponen utama dalam membentuk sebuah kesan dalam hal ini kualitas dari sebuah <i>venue</i> sangat memengaruhi motivasi partisipan untuk datang dan rela untuk tetap tinggal maupun kembali lagi ke <i>venue</i> .	Kondisi <i>Venue</i>	Tingkat keindahan dekorasi <i>venue</i> yang disewakan	<i>Ordinal Scale</i>	3.7
				Tingkat kelengkapan fasilitas yang disediakan oleh <i>venue</i>	<i>Ordinal Scale</i>	3.8
	<i>Environment</i>			Tingkat Kemudahan akses menuju <i>venue</i> dengan kendaraan pribadi	<i>Ordinal Scale</i>	3.9
			Akses menuju <i>Venue</i>	Tingkat kemudahan akses b <i>venue</i> dengan kendaraan umum	<i>Ordinal Scale</i>	3.10
		Kepuasan konsumen dengan layanan dipengaruhi sebagian oleh harga. faktor harga terkait seperti nilai yang dirasakan atau uang yang dihabiskan	Kesesuaian produk	Tingkat kesesuaian produk dengan biaya yang dikeluarkan	<i>Ordinal Scale</i>	3.11
	<i>Value</i>		Kesesuaian jasa	Tingkat kesesuaian jasa dengan biaya yang dikeluarkan	<i>Ordinal Scale</i>	3.12
			Kejelasan transaksi	Tingkat kejelasan	<i>Ordinal Scale</i>	3.13

Variabel	Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	Item
		dengan baik mungkin tidak dapat dievaluasi sampai waktu tersebut bahwa layanan telah dilakukan.		mengenai biaya yang akan dibayarkan		
				Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kejelasan informasi yang diberikan oleh manajemen kepada klien	<i>Ordinal Scale</i>	3.1
			Perbandingan antara kenyataan dan harapan atas profesionalitas staf	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan akan profesionalitas staf	<i>Ordinal Scale</i>	3.2
<i>Customer Satisfaction</i>	Kepuasan pelanggan adalah Sejauh mana kinerja suatu produk yang dirasakan cocok harapan pembeli.	Perbandingan antara kenyataan (<i>perceived</i>) dan harapan (<i>expected</i>) atas <i>interaction</i>		Tingkat perbandingan antara kenyataan dengan harapan akan keramahan staf dalam melayani klien	<i>Ordinal Scale</i>	3.3
			Perbandingan antara kenyataan dan harapan atas keramahan staf	Tingkat perbandingan kenyataan dengan harapan akan kesopanan staf dalam melayani klien	<i>Ordinal Scale</i>	3.4

Variabel	Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	Item
			Perbandingan antara kenyataan dan harapan akan kehadiran Pekerja Harian Lapangan	Tingkat perbandingan kenyataan dengan harapan akan kebermanfaatan Pekerja Harian Lapangan	<i>Ordinal Scale</i>	3.5
				Tingkat perbandingan kenyataan dan harapan akan kebersihan ruangan yang disewakan	<i>Ordinal Scale</i>	3.6
		Perbandingan antara kenyataan (<i>perceived</i>) dan harapan (<i>expected</i>) atas Kondisi Venue	Perbandingan antara kenyataan (<i>perceived</i>) dan harapan (<i>expected</i>) atas Kondisi Venue	Tingkat perbandingan kenyataan dan harapan akan keindahan dekorasi <i>venue</i> yang disewakan	<i>Ordinal Scale</i>	3.7
		Perbandingan antara kenyataan (<i>perceived</i>) dan harapan (<i>expected</i>) atas <i>environment</i>		Tingkat perbandingan kenyataan dan harapan akan kelengkapan fasilitas yang disediakan oleh <i>venue</i>	<i>Ordinal Scale</i>	3.8
			Perbandingan antara kenyataan (<i>perceived</i>) dan harapan (<i>expected</i>) atas akses menuju <i>venue</i>	Tingkat perbandingan kenyataan dan harapan akan kemudahan akses menuju kendaraan pribadi	<i>Ordinal Scale</i>	3.9

Variabel	Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	Item
				Tingkah perbandingan kenyataan dan harapan akan kemudahan akses <i>venue</i> dengan kendaraan umum	<i>Ordinal Scale</i>	3.10
			Perbandingan antara kinerja yang diterima (<i>perceived</i>) dan harapan (<i>expected</i>) atas kesesuaian produk	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kesesuaian produk yang dikeluarkan	<i>Ordinal Scale</i>	3.11
			Perbandingan antara kenyataan (<i>perceived</i>) dan harapan (<i>expected</i>) atas kesesuaian jasa	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kesesuaian jasa dengan biaya yang dikeluarkan	<i>Ordinal Scale</i>	3.12
			Perbandingan antara kenyataan (<i>perceived</i>) dan harapan (<i>expected</i>) atas kejelasan transaksi	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kejelasan transaksi yang akan dibayarkan	<i>Ordinal Scale</i>	3.13

Sumber : Modifikasi peneliti dari beberapa literature, 2017

3.2.3 Jenis dan Sumber Data

Sumber data penelitian adalah sumber data yang diperlukan untuk penelitian. Menurut Arikunto, (2009:129) bahwa “sumber data adalah subjek dari mana data diperoleh berdasarkan data dibedakan menjadi dua yaitu data primer dan sekunder”.

Menurut Malhotra, (2009:67) yang dimaksud dengan data primer dan sekunder adalah:

1. Data primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti untuk menjawab masalah atau tujuan penelitian berupa *survey* atau observasi

2. Data sekunder

Data yang dikumpulkan untuk beberapa tujuan selain masalah yang dihadapi. Sumber data sekunder bisa diperoleh dari dalam suatu perusahaan (sumber eksternal), internet, *website*, perpustakaan umum maupun lembaga pendidikan, membeli dari perusahaan-perusahaan yang memang mengkhususkan diri untuk menyajikan data sekunder.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Sumber data primer diperoleh dari hasil penelitian secara empiric melalui kuisisioner yang akan disebarakan kepada responden sedangkan data sekunder diantaranya diperoleh dari beberapa sumber. Data dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat dalam tabel 3.2 berikut.

TABEL 3.2
JENIS DAN SUMBER DATA

No.	Data	Jenis Data	Sumber Data	Temuan		
				T1	T2	T3
1.	Kunjungan Wisatawan Asing di Indonesia, 2007-2016	Sekunder	Badan Pusat Statistika	-	-	-
2.	Venue Mice yang ada di DKI Jakarta	Sekunder	Dinas Pariwisata DKI Jakarta	-	-	-
3.	Jumlah <i>Event</i> Sesuai dengan Segment	Sekunder	Karyawan Balai Sidang Jakarta Convention Center	-	-	-
4.	Penelitian mengenai <i>customer satisfaction</i>	Sekunder	Henny Susanti	-	-	-
5.	Tanggapan responden akan pra penelitian untuk mengukur <i>customer</i>	Sekunder	Responden	-	-	-

<i>satisfaction</i>							
6.	Tanggapan responden mengenai <i>venue quality</i> di Balai Sidang Jakarta Convention Center	Primer	Responden	✓	-	-	
7.	Tanggapan responden mengenai <i>customer satisfaction</i> di Balai Sidang Jakarta Convention Center	Primer	Responden	-	✓	-	
8.	Tanggapan responden mengenai <i>venue quality</i> terhadap <i>customer satisfaction</i> di Balai Sidang Jakarta Convention Services	Primer	Responden	✓	✓	✓	

Sumber : Pengolahan berbagai sumber, 2017

Keterangan

T1 : *Venue quality* di Balai Sidang Jakarta Convention Center

T2 : *Customer satisfaction* di Balai Sidang Jakarta Convention Center

T3 : Pengaruh *Venue Quality* terhadap *Customer Satisfaction* di Balai Sidang Jakarta Convention Center

3.2.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

3.2.4.1 Populasi

Populasi merupakan sekelompok orang, kejadian, atau segala sesuatu yang memiliki karakteristik tertentu yang ingin dipelajari sifat-sifatnya. Dalam pengumpulan dan menganalisa suatu datalangkah pertama yang sangat penting adalah menentukan populasi terlebih dahulu. Populasi merupakan sejumlah objek yang dapat dijadikan sumber peneitian.

Menurut Jackson (2012:20), populasi adalah semua orang mengenai untuk siapa penelitian ini dimaksudkan kemudian melakukan generaliasi. Populasi merupakan generaliasi yang terdiri dari atas objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu. Maholtra (2009:369) mengemukakan :

“Suatu populasi adalah total dari semua elemen yang terbagi beberapa perangkat karakteristik setiap proyek riset pemasaran memiliki populasi yang didefinisikan unik untuk dijelaskan dalam istilah parameter. Tujuan dari proyek riset pemasaran yang paling penting adalah mendapatkan informasi tentang karakteristik atau parameter dari suatu populasi.”

Berdasarkan definisi populasi diatas maka populasi pada penelitian ini adalah klien di Balai Sidang Jakarta Convention Center pada tahun 2016 sejumlah 254 klien yang telah melaksanakan *event* baik individual seperti pernikahan, dan wisuda universitas dan group seperti PEO, PCO, dan EO.

3.2.4.2 Sampel

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

Dalam penelitian ini tidak memungkinkan untuk menggunakan keseluruhan populasi untuk diteliti, hal ini disebabkan oleh adanya faktor waktu, biaya, tenaga, dan perijinan. Untuk itu penelitian diperkenankan mengambil sebagian objek populasi yang telah ditentukan, dengan catatan bagian yang diambil tersebut mewakili bagian yang lain yang akan diteliti (*representatif*). Seperti yang dijelaskan oleh Dantes (2012:38), “besarnya populasi mempengaruhi representatif sampel mengikuti ciri-ciri dan distribusi populasinya”.

Adapun rumus yang digunakan untuk mengukur sampel, digunakan rumus Tabachnick dan Fidel (2013:123) sebagai berikut:

$$N \geq 50 + 8m$$

Atau

$$N \geq 104 + m$$

Keterangan: m = jumlah variabel

N = Jumlah sampel

Berdasarkan rumus Tabachnick dan Fidel (2013), maka ukuran penelitian pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$N \geq 104 + m$$

$$N \geq 104 + (4)$$

$$N \geq 104 + 4$$

$$N \geq 108$$

Berdasarkan penentuan sampel dengan menggunakan rumus Tabachnick dan Fidel, maka diperoleh ukuran sampel (n) sebanyak 108.

3.2.4.3 Teknik Sampling

Teknik sampling merupakan suatu teknik pengambilan sampel yang akan digunakan dalam penelitian untuk mendapatkan sampel *representative* maka harus diupayakan subjek dalam populasi memiliki peluang yang sama untuk menjadi sampel sehingga peneliti menggunakan teknik *probability sampling* yang berarti teknik sampling memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi yang dipilih menjadi sampel khususnya *simple random sampling*.

Menurut Sugiyono (2008:118), “Dikatakan *simple* (sederhana) karena pengambilan anggota sample dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan stara yang ada dalam populasi itu”.

Teknik ini digunakan karena populasinya bersifat homogen, sehingga setiap elemen populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih sebagai anggota sampel. Teknik pengambilan sampelnya dilakukan secara acak dengan prinsip seperti yang telah disebutkan sebelumnya, yaitu klien yang menggunakan produk dan jasa di Balai Sidang Jakarta Convention Center.

3.2.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2013:193), “Pengumpulan data diperlukan untuk menguji anggapan dasar dari hipotesis. Pengumpulan data yang tepat dapat diperoleh dengan menggunakan instrument yang tepat”. Untuk mendapatkan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Studi kepustakaan

Yaitu teknik untuk mendapatkan data teoritis dari para ahli melalui sumber bacaan yang berhubungan dan menunjang terhadap variabel yang diteliti

dalam penelitian ini antara lain adalah *venue quality* dan *customer satisfaction*

2. Observasi

Yaitu mengamati objek yang diteliti yaitu *venue quality* dalam memasarkan Balai Sidang Jakarta Convention Center dan *customer satisfaction* di Balai Sidang Jakarta Convention Center

3. Angket atau kuisioner

Yaitu angket berisi pertanyaan tertutup mengenai karakteristik responden, penilaian terhadap *venue quality* yaitu menilai dari segi dimensi *interaction*, *environment*, dan *value* serta *customer satisfaction* yaitu menilai dari segi dimensi *expected* dan *perceived*

4. Wawancara

Yaitu dengan melakukan wawancara secara langsung untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan terhadap karyawan dan klien Balai Sidang Jakarta Convention Center.

3.2.6 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Pada suatu penelitian data adalah hal yang penting karena data merupakan gambaran dari variabel yang diteliti juga fungsinya sebagai pembentukan hipotesis. Benar tidaknya data akan menentukan mutu hasil penelitian. Sedangkan benar tidaknya data tergantung dari baik tidaknya instrument pengumpulan daya. Instrument yang baik harus memenuhi dua persyaratan penting yaitu *valid* dan *reliable*. Penelitian ini menggunakan data ordinal. Oleh sebab itu, semua data ordinal yang terkumpul terlebih dahulu ditransformasi menjadi skala interval dengan menggunakan *method of successive interval* (MSI). Pengujian validitas dan realibilitas pada penelitian ini dilakukan dengan bantuan SPSS 23 *for windows*.

3.2.6.1 Hasil Pengujian Validitas

Menurut Indrawati (2015:146) validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat mengukur apa yang ingin diukur, sehingga dapat dikatakan

bahwa semakin tinggi validitasnya maka semakin pula mengena sasarannya atau semakin menunjukkan apa yang seharusnya diukur.

Menurut Suharsaputra (2012:102), pengujian validitas instrumen dalam melakukan perhitungan korelasi antara skor item dengan skor total dapat menggunakan rumus korelasi *product moment*, yaitu :

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

Sumber : Sugiyono (2011:183)

Keterangan : r_{xy} : Korelasi skor item dan skor total item
 n : Jumlah responden
 x : Skor per item dalam variable
 y : Skor total item dalam variable
 $\sum x$: Jumlah skor dalam distribusi X
 $\sum y$: Jumlah skor dalam distribusi Y
 $\sum x^2$: Jumlah kuadrat dalam skor ditribusi X
 $\sum y^2$: Jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y

Pengujian keberartian koefisien korelasi (t) dilakukann dengan signifikasi 0,05. Rumus uji t yang akan digunakan sebagai berikut :

1. Nilai r_{hitung} dibandingkan nilai r_{tabel} dengan $dk = n-2$ dan taraf signifikasi $\alpha = 0,05$
2. Item pertanyaan yang diteliti dikatakan valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$
3. Item pertanyaan yang diteliti dikatakan tidak valid, jika $r_{hitung} < r_{tabel}$

Adapun dalam penelitian ini yang akan diuji adalah validitas dari instrumen *venue quality* yang terdiri dari *interaction*, *envvuronment*, dan *value* sebagai variabel X dan *customer satisfaction* sebagai variabel Y. Perhitungan validitas *item* instrumen dilakukan dengan menggunakan program SPSS *Statistic 23 for windows*. Berikut ini adalah hasil pengujian validitas dari item pertanyaan yang diajukan peneliti.

TABEL 3.3
HASIL PENGUJIAN VALIDITAS

No.	Pernyataan	r_{hitung}	Keterangan
A.	<i>Expected</i>		
1.	Kejelasan informasi yang diberikan oleh penyedia jasa	0,744	Valid

No.	Pernyataan	r_{hitung}	Keterangan
	kepada klien		
2.	Profesionalitas dalam mengatasi permasalahan	0,836	Valid
3.	Keramahan staf dalam melayani klien	0,755	Valid
4.	Kesopanan staf dalam melayani klien	0,672	Valid
5.	Kebermanfaatan Pekerja Harian Lapangan	0,568	Valid
6.	Kebersihan ruangan yang disewakan	0,846	Valid
7.	Keindahan dekorasi <i>venue</i> yang disewakan	0,735	Valid
8.	Kelengkapan fasilitas yang disediakan oleh <i>venue</i>	0,593	Valid
9.	Kemudahan akses menuju <i>venue</i> dengan kendaraan pribadi	0,570	Valid
10.	Kemudahan akses <i>venue</i> dengan kendaraan umum	0,564	Valid
11.	Kesesuaian produk dengan biaya yang dikeluarkan	0,359	Valid
12.	Kesesuaian jasa dengan biaya yang dikeluarkan	0,627	Valid
13.	Kejelasan mengenai biaya yang akan dibayarkan	0,804	Valid
B.	<i>Perceived</i>		
1.	Kejelasan informasi yang diberikan oleh penyedia jasa kepada klien	0,592	Valid
2.	Profesionalitas dalam mengatasi permasalahan	0,801	Valid
3.	Keramahan staf dalam melayani klien	0,792	Valid
4.	Kesopanan staf dalam melayani klien	0,733	Valid
5.	Kebermanfaatan Pekerja Harian Lapangan	0,540	Valid
6.	Kebersihan ruangan yang disewakan	0,607	Valid

No.	Pernyataan	r_{hitung}	Keterangan
7.	Keindahan dekorasi <i>venue</i> yang disewakan	0,781	Valid
8.	Kemudahan akses menuju <i>venue</i> dengan kendaraan pribadi	0,597	Valid
9.	Kemudahan akses <i>venue</i> dengan kendaraan umum	0,807	Valid
10.	Kelengkapan fasilitas yang disediakan oleh <i>venue</i>	0,790	Valid
11.	Kesesuaian produk dengan biaya yang dikeluarkan	0,733	Valid
12.	Kesesuaian jasa dengan biaya yang dikeluarkan	0,522	Valid
13.	Kejelasan mengenai biaya yang akan dibayarkan	0,652	Valid

Berdasarkan kuisioner yang diuji sebanyak 30 responden dengan tingkat signifikansi 5% dan derajat bebas (df) $n-2$ ($30-2=28$), maka diperoleh nilai r_{tabel} sebesar 0,3610 dari tabel hasil pengujian validitas diketahui bahwa pertanyaan pertanyaan yang diajukan kepada responden seluruhnya dinyatakan valid karena memiliki r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} sehingga pertanyaan-pertanyaan tersebut dapat dijadikan alat ukur terhadap konsep yang seharusnya diukur.

Berdasarkan Tabel 3.3 terlihat bahwa ada tiga belas item pertanyaan pada *expected variable* x dan y valid dan dapat diketahui bahwa nilai tertinggi terdapat pada dimensi *environment* dengan item pernyataan tingkat kebersihan ruangan yang disewakan yang bernilai 0,846, sedangkan nilai terendah terdapat pada dimensi dengan item pernyataan kesesuaian produk dengan biaya yang dikeluarkan yang bernilai 0,359. Pada tiga belas item pertanyaan yang terdapat pada dimensi *perceived* valid dan dapat diketahui bahwa nilai tertinggi terdapat pada dimensi dengan item pernyataan Kemudahan akses *venue* dengan kendaraan umum yang bernilai 0,807, sedangkan nilai terendah terdapat pada dimensi *value* dengan item pernyataan Kesesuaian jasa dengan biaya yang dikeluarkan yang bernilai 0,522.

3.2.6.2 Hasil Pengujian Reliabilitas

Menurut Indrawati (2015:155) reliabilitas adalah menyangkut tingkat kepercayaan, keterandalan, konsistensi, atau kestabilan hasil suatu pengukuran. Menurut Suharsaputra (2012:112) pada sebuah penelitian pengujian reliabilitas dapat menggunakan rumus Alpha (Cronbach) sebagai berikut:

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

Sumber : Husein Umar (2009:170)

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

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

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

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

Menurut Indrawati (2015:155) koefisien Alpha – Cronbach minimal 0,70. Untuk mencari nilai Alpha peneliti menggunakan bantuan program SPSS *Statistic for Windows v.23*

Pengujian reliabilitas instrument diuji kepada sebanyak 30 responden dengan tingkat signifikansi 5% dan derajat kebebasan (df) $n-2$ ($30-2=28$) dengan menggunakan program SPSS *Statistic 23.0 for windows*, diketahui bahwa semua variabel *reliable* hal ini dikarenakan $C\sigma$ masing-masing variable lebih besar dibandingkan dengan koefisien *alpha cronbach* yang bernilai 0,70. Berikut tabel uji reliabilitas instrumen penelitian.

Tabel 3.4
HASIL PENGUJIAN RELIABILITAS

No.	Variabel	$C\sigma_{hitung}$	Keterangan
1.	<i>Expected Venue Quality</i>	0,924	Reliabel
2.	<i>Perceived Venue Quality</i>	0,916	Reliabel

3.2.7 Rancangan Analisis Data

Data yang diperoleh dan dikumpulkan kemudian diolah dan dianalisis. Tujuan pengolahan data adalah untuk memberikan keterangan yang berguna, serta menguji hipotesis yang telah dirumuskan dalam penelitian ini. Maka dari itu, teknik analisis data diarahkan pada pengujian hipotesis serta menjawab masalah yang diajukan. Alat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner ini disusun berdasarkan variabel yang terdapat dalam penelitian.

3.2.7.1 Rancangan Analisis Data Deskriptif

Analisis data merupakan suatu cara untuk mengukur, mengelola, dan menganalisis data. Tujuan pengolahan data adalah untuk memberikan keterangan yang berguna, serta untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan dalam penelitian ini. Dengan demikian teknik analisis data diarahkan pada pengujian hipotesis serta jawaban masalah yang diragukan. Tujuan pengolahan data adalah untuk memberikan keterangan yang berguna serta menguji hipotesis yang telah dirumuskan dalam penelitian ini. Dengan demikian, teknik analisis data diarahkan pada pengujian hipotesis serta menjawab masalah yang diajukan.

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif untuk mendeskripsikan dan menggambarkan variabel-variabel penelitian sebagai berikut :

1. Analisa data deskriptif tentang *venue quality* di Balai Sidang Jakarta Convention Center yang memiliki dimensi yaitu *interaction, environment, dan value*
2. Analisis data deskriptif tentang *customer satisfaction* di Balai Sidang Jakarta Convention Center yang memiliki indikator *perceived dan expected*

Alat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner atau angket. Kuisisioner ini disusun oleh penulis berdasarkan variabel yang terdapat dalam penelitian yaitu memberikan keterangan data mengenai pengaruh *venue quality* dalam meningkatkan *customer satisfaction* di Balai Sidang Jakarta Convention Center. Maka dalam penelitian ini dilakukan analisis regresi linier

berganda. Regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel x terhadap variabel y, yang sebelumnya harus diuji asumsinya dengan menggunakan uji normalitas, untuk mendeteksi apakah data yang digunakan berdistribusi normal atau tidak dilakukan dengan menggunakan *normal probability plot*.

3.2.7.2 Rancangan Analisis Data Verifikatif

“Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda yaitu didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal yang dilakukan bila jumlah variable independennya minimal dua” (Sugiyono, 2012:277).

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

1. Menyusun data

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

2. Seleksi data

Menyeleksi data dilakukan untuk memeriksa kesempurnaan dan kebenaran data yang terkumpul

3. Tabulasi data

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

4. Menganalisis data

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

5. Pengujian

Pengujian dilakukan pada proses pengujian hipotesis penelitian dengan metode verifikatif dapat dilakukan dengan analisis regresi berganda.

Operasi matematika tidak berlaku dengan untuk data ordinal, maka data ordinal tersebut dirubah menjadi data interval untuk menentukan nilai dari setiap poin angka ordinal. Pada penelitian ini menggunakan data ordinal seperti dijelaskan dalam operasional variabel sebelumnya. Oleh sebab itu, seluruh data ordinal dikumpulkan terlebih dahulu lalu ditransformasikan menjadi skala interval dengan menggunakan *Method of Successive Interval* (MSI). Berikut proses analisis regresi berganda beserta langkah-langkahnya.

1. *Method Successive Interval* (MSI)

Skala yang digunakan dalam penelitian Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah *ordinal scale* yaitu skala yang berbentuk peringkat yang menunjukkan suatu urutan preferensi atau penilaian. Skala ordinal ini perlu ditransformasikan menjadi skala interval dengan menggunakan *method successive interval*. Langkah-langkah untuk melakukan transformasi data tersebut :

- 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 :

$$NS = \frac{(\text{density at lower limit} - \text{density at upper limit})}{(\text{area below upper limit} - \text{area below lower limit})}$$

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

2. Analisis Regresi Berganda

Berdasarkan tujuan penelitian, maka variabel yang dianalisis adalah variabel independen (X) yaitu *venue quality* yang terdiri dari *interaction*, *environment* dan *value*. Sedangkan variabel dependen (Y) yaitu *consumer satisfaction*.

Persamaan regresi linier berganda tiga variabel bebas tersebut dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Keterangan: Y = Subyek dalam variabel terikat yang diprediksikan (*customer satisfaction*)

a = harga Y bila X = 0

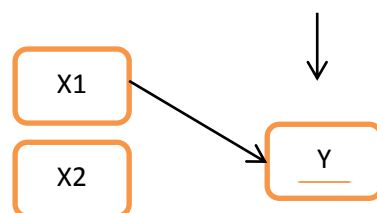
b = koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel terikat yang didasarkan pada variabel bebas. Bila b (+) maka terjadi kenaikan, bila b (-) maka terjadi penurunan.

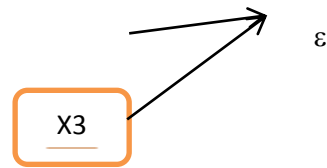
x = subyek pada variabel bebas yang mempunyai nilai tertentu X_1 (*interaction*), X_2 (*environment*), X_3 (*value*), adalah variabel penyebab.

Menurut Burns mengemukakan bahwa “*multiple regression is about predicting a dependent variable on the basis of two or more predictore variable*”. Dapat diartikan bahwa analisis regresi berganda adalah teknik yang memprediksikan variabel bebas yang berbagi dua atau lebih variabel.

Analisis regresi berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independen minimalnya dua atau lebih. Tujuan analisis regresi berganda adalah untuk menggunakan variable-variabel independen yang nilainya diketahui untuk memprediksi nilai dependen tunggal yang dipilih oleh peneliti. Dua atau lebih variabel independen (dinaikan atau diturunkan nilainya) digunakan sebagai prediktor untuk memprediksi keadaan variabel dependen sebagai yang diprediksi.

Menerjemahkan ke dalam beberapa sub hipotesis yang menyatakan pengaruh sub variabel independen yang paling dominan terhadap variable dependen, lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 3.1 sebagai berikut :





GAMBAR 3.1
REGRESI BERGANDA

Keterangan:

X1 = *Interaction*

X2 = *Environment*

X3 = *Value*

Y = *Customer Satisfaction*

Dalam melakukan Teknik analisis linier berganda dilakukan dengan prosedur kerja sebagai berikut :

a. Uji asumsi normalitas

Uji normalitas adalah untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual terdistribusi normal. Syarat pertama untuk melakukan analisis regresi adalah normalitas, yaitu data sampel hendaknya memenuhi persyaratan distribusi normal. *Norma probability plot* dapat digunakan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak.

b. Uji asumsi heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau disebut homoskedastisitas. Suatu regresi dikatakan tidak terdeteksi heteroskedastisitas apabila diagram pencar residualnya tidak membentuk pola tertentu.

c. Uji asumsi multikolinearitas

Tujuan uji multikolinearitas untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang sempurna atau mendekati sempurna. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi yang sempurna atau mendekati sempurna diantara variabel bebas. di antara variabel independen. Cara mengujinya yaitu dengan melihat nilai Tolerance dan Inflation Factor (VIF) pada model regresi (Priyatno, 2012:151).

Pedoman suatu model regresi yang bebas multikolinearitas adalah :

- a. Mempunyai nilai VIF (Variance Inflation Factor) < 10
 - b. Mempunyai angka tolerance $> 0,10$
3. Analisis Korelasi

Analisis korelasi bertujuan untuk mencari hubungan antara kedua variable yang diteliti antara korelasi dan regresi keduanya mempunyai hubungan yang sangat erat. Korelasi yang tidak dilanjutkan dengan regresi adalah korelasi antara dua variabel yang tidak mempunyai hubungan kausal atau sebab akibat atau hubungan fungsional. Analisis regresi dilakukan bila hubungan dua variabel berupa hubungan kausal dan fungsional (Sugiyono, 2010:269)

4. Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis determinasi dalam regresi berganda digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variable independen secara serentak terhadap variabel dependen. Koefisien determinasi adalah kuadrat koefisien korelasi. Dalam menggunakan koefisien determinasi dinyatakan dalam persen sehingga harus dikalikan 100%. 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

3.2.7.3 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 bebas dengan variabel terikat yang pada akhirnya akan diambil suatu kesimpulan H_0 ditolak atau H_a diterima dari hipotesis yang telah dirumuskan. Rancangan hipotesis dalam penelitian ini adalah :

A. Secara Simultan

H_0 : $F_{hitung} < F_{tabel}$, artinya tidak terdapat pengaruh signifikan antara *venue quality* terhadap *customer satisfaction*.

H_a : $F_{hitung} > F_{tabel}$, artinya terdapat pengaruh signifikan antara *venue quality* terhadap *customer satisfaction*.

Pengujian hipotesis ini dengan menggunakan uji f dihitung dengan rumus:

$$f = \frac{R^2(N - M - 1)}{m(1 - R^2)}$$

Keterangan : R = Koefisien korelasi ganda

m = Jumlah predictor

n = Jumlah Anggota Sampel

Kriteria pengambilan keputusan untuk hipotesis yang diajukan adalah :

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

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

B. Secara Parsial

a. H_0 : $t_{hitung} < t_{tabel}$, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan *interaction* terhadap *customer satisfaction*.

H_a : $t_{hitung} > t_{tabel}$, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara *interaction* terhadap *customer satisfaction*.

b. H_0 : $PYX_2 = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *environment* terhadap *customer satisfaction*.

H_a : $PYX_2 \neq 0$, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara *environment* terhadap *customer satisfaction*.

c. H_0 : $PYX_3 = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *value* terhadap *customer satisfaction*.

H_a : $PYX_3 \neq 0$, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara *value* terhadap *customer satisfaction*

Pengujian hipotesis ini dengan menggunakan uji t dihitung dengan rumus:

$$t = \frac{P_{YX_i} - P_{YX_i}}{\sqrt{\frac{(1 - R^2 y(x_1, \dots, x_6))(C_{ii} + C_{ii} + C_{ii})}{(n - k - 1)}}$$

Kriteria pengambilan keputusan untuk hipotesis yang diajukan adalah :

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

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