

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan ilmu manajemen pemasaran jasa yaitu salah satu bentuk dari bauran pemasaran jasa yaitu *people*, *process*, dan *physical evidence* dengan menggunakan bukti jasa dan kepuasan konsumen. Objek penelitian yang menjadi variabel bebas atau *independent variable* adalah bukti jasa. Masalah penelitian yang merupakan variabel terikat atau *dependent variable* adalah kepuasan konsumen. Unit analisis dari penelitian ini adalah tamu individu maupun tamu yang berasal dari *corporate* atau perusahaan yakni dilakukan terhadap tamu hotel yang menjadi konsumen Restoran Tangkuban Parahu *Brasserie* Puteri Gunung Hotel Lembang Bandung.

Variabel bebas adalah bukti jasa yang terdiri dari *people*, *process*, dan *physical evidence*. Sedangkan variabel terikat adalah kepuasan konsumen yang terdiri dari persepsi dan ekspektasi. Penelitian ini menggunakan metode pengembangan *cross sectional* karena informasi dari sebagian populasi dikumpulkan langsung di tempat kejadian secara empirik dengan tujuan untuk mengetahui pendapat dari sebagian populasi terhadap objek yang sedang diteliti. Selain itu, dikarenakan penelitian ini dilakukan dalam kurun waktu kurang dari satu tahun yaitu dilakukan selama 4 bulan dari bulan September hingga Desember 2008.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Dan Metode Yang Digunakan

Berdasarkan variabel-variabel yang diteliti maka jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dan verifikatif. Menurut Sugiyono (2008:11) bahwa, "Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain". Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran tentang penyampaian Bukti Jasa yang memiliki tiga sub variabel yaitu orang (*people processing*), prasarana fisik (*physical evidence*), dan proses pelayanan (*service process*). Kemudian untuk memperoleh gambaran tentang kepuasan yang memiliki dua sub variabel yaitu harapan konsumen (*Customer Expectation*), dengan bauran penyampaian bukti jasa yang dirasakan (*Perceived Performance*).

Berdasarkan jenis penelitian di atas, maka metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif *survey* dan *explanatory survey*. Menurut Kerlinger dalam Sugiyono (2008:7), penelitian survei adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data-data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis.

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

Oleh karena penelitian ini dilakukan dalam kurun waktu kurang dari satu tahun, maka pendekatan yang digunakan menurut Husein Umar (2006:45)

adalah pendekatan *cross sectional*, yaitu Metode penelitian dengan cara mempelajari objek dalam satu kurun waktu tertentu atau tidak berkesinambungan dalam jangka waktu panjang.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Variabel yang dikaji dalam penelitian ini meliputi penyampaian bukti jasa sebagai variabel bebas (X) yang memiliki tiga sub variabel yaitu orang (*people processing*), prasarana fisik (*physical evidance*), dan proses pelayanan (*service process*). Sedangkan kepuasan sebagai variabel terikat (Y) yang memiliki dua sub variabel yaitu harapan konsumen (*Consumer Expectation*), dengan bukti jasa yang dirasakan (*Perceived Performance*).

Pengoperasian variabel dari kedua variabel yang dijadikan objek pada penelitian ini menggunakan skala gabungan ordinal dan interval (*hybrid ordinally-interval scale*). Secara lebih rinci dapat terlihat pada tabel berikut ini :

TABEL 3.1
OPERASIONALISASI VARIABEL

Variabel	Sub Variabel	Konsep Teoritis	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
Bukti Jasa (X)	<i>People, Process, dan Physical Evidence</i> atau yang lebih di kenal dengan bukti jasa merupakan dimensi dari pemasaran jasa yang sangat penting bagi industri sebuah restoran. Zeithaml dan Bitner (2008:26)					
	People	Orang-orang yang terlibat langsung dalam menjalankan segala aktifitas usaha seperti Waiter dan Waitress. Orang-orang ini memainkan peranan yang sangat penting karena berhubungan langsung dengan konsumen. (Valarie A. Zeithaml dan Mary Jo Bitner, 2008;25).	Keramahan <i>Waiter/Waitress</i>	Tingkat keramahan karyawan dalam melayani.	<i>Hybrid Ordinally Interval</i>	1A
			Respon <i>Waiter/Waitress</i> dalam memenuhi keinginan konsumen.	Tingkat kecepatan <i>Waiter/Waitress</i> dalam merespon keinginan konsumen	<i>Hybrid Ordinally Interval</i>	1B

Variabel	Sub Variabel	Konsep Teoritis	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
			Respon <i>Water/Watress</i> terhadap ketidakpuasan.	Tingkat respon karyawan terhadap ketidakpuasan konsumen.	<i>Hybrid Ordinally Interval</i>	1C
			Keahlian Juru Masak.	Tingkat keahlian juru masak dalam mengolah makanan dan minuman	<i>Hybrid Ordinally Interval</i>	1D
			Kecepatan Juru Masak.	Kecepatan Juru Masak dalam mengolah makanan dan minuman	<i>Hybrid Ordinally Interval</i>	1E
			Ketelitian Kasier.	Tingkat ketelitian kasier dalam menghitung <i>Bill</i>	<i>Hybrid Ordinally Interval</i>	1F
	Process	Serangkaian aktivitas yang dilaksanakan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, serta sedikit banyaknya jumlah langkah-langkah dalam proses penyampaian jasa. (Adrian Payne, 2007;210).	<i>Greeting</i>	Sering/tidaknya <i>waiter/waitress</i> mengucapkan salam pada konsumen.	<i>Hybrid Ordinally Interval</i>	2A
			<i>Escorting the guest</i>	Sering/tidaknya <i>waiter/waitress</i> mengantarkan tamu untuk duduk.	<i>Hybrid Ordinally Interval</i>	2B
			<i>Give the menu</i>	Tingkat kecepatan <i>waiter/waitress</i> dalam memberikan daftar menu.	<i>Hybrid Ordinally Interval</i>	2C

Variabel	Sub Variabel	Konsep Teoritis	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
			<i>Taking the order</i>	Tingkat kejelasan <i>waiter/waitress</i> dalam menawarkan makanan dan minuman.	<i>Hybrid Ordinally Interval</i>	2D
			<i>Repeat the order</i>	Tingkat kejelasan <i>waiter/waitress</i> mengulangi pesanan makanan dan minuman.	<i>Hybrid Ordinally Interval</i>	2E
			<i>Give guest order to the kitchen</i>	Tingkat kecepatan penyiapan makanan dan minuman dari dapur sampai disajikan.	<i>Hybrid Ordinally Interval</i>	2F
			<i>Adjustment</i>	Tingkat kesesuaian peralatan makanan dan minuman.	<i>Hybrid Ordinally Interval</i>	2G
			<i>Give the guest order (food & baverage)</i>	Tingkat kecepatan dalam penyampaian makanan.	<i>Hybrid Ordinally Interval</i>	2H
			<i>Clear Up</i>	Tingkat kesopanan <i>waiter/watress</i> dalam melakukan <i>clear up</i> .	<i>Hybrid Ordinally Interval</i>	2I
			<i>Give the Bill</i>	Tingkat kecepatan proses pembayaran di kasir.	<i>Hybrid Ordinally Interval</i>	2J

Variabel	Sub Variabel	Konsep Teoritis	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
	Physical Evidence	Bukti Fisik dimana jasa disampaikan dan dimana perusahaan yang konsumennya saling berinteraksi, serta setiap komponen <i>tangible</i> yang memfasilitasi penampilan yang dipakai untuk berkomunikasi atau mendukung peran jasa tersebut (Yazid, 2006;20).	Bentuk Bangunan	Tingkat keunikan bentuk bangunan restoran	<i>Hybrid Ordinally Interval</i>	3A
			Dekorasi ruangan	Tingkat keindahan dekorasi ruangan.	<i>Hybrid Ordinally Interval</i>	3B
			Peralatan	Tingkat variasi peralatan.	<i>Hybrid Ordinally Interval</i>	3C
			Fasilitas	Tingkat kelengkapan fasilitas.	<i>Hybrid Ordinally Interval</i>	3D
			Atmosfer Ruang	Tingkat kenyamanan Atmosfer ruangan	<i>Hybrid Ordinally Interval</i>	3E
			Artifact/desain interior dan eksterior	Tingkat keunikan artifact/desain interior dan eksterior	<i>Hybrid Ordinally Interval</i>	3F
Kepuasan Tamu (Y)	Kepuasan adalah persamaan personal dan kesenangan atau kekecewaan sebagai hasil dari perbandingan antara manfaat produk atau jasa yang dirasakan (or come) terhadap harapan atau pengalaman mereka. Kotler dan Keller (2009;161).					
	Kepuasan atas People		Keramahan <i>Waiter/Waitress</i>	Tingkat kepuasan atas keramahan karyawan dalam melayani.	<i>Hybrid Ordinally Interval</i>	1A
			Respon <i>Waiter/Waitress</i> dalam memenuhi keinginan konsumen.	Tingkat kepuasan atas kecepatan <i>Waiter/Waitress</i> dalam merespon keinginan konsumen.	<i>Hybrid Ordinally Interval</i>	1B

Variabel	Sub Variabel	Konsep Teoritis	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
			Respon <i>Water/Watress</i> terhadap ketidakpuasan.	Tingkat kepuasan atas respon karyawan terhadap ketidakpuasan konsumen.	<i>Hybrid Ordinally Interval</i>	1C
			Keahlian Juru Masak.	Tingkat kepuasan atas keahlian juru masak dalam mengolah makanan dan minuman.	<i>Hybrid Ordinally Interval</i>	1D
			Kecepatan Juru Masak.	Tingkat kepuasan atas kecepatan Juru Masak dalam mengolah makanan dan minuman.	<i>Hybrid Ordinally Interval</i>	1E
			Ketelitian Kasier.	Tingkat kepuasan atas ketelitian kasier dalam menghitung <i>Bill</i> .	<i>Hybrid Ordinally Interval</i>	1F
	Kepuasan atas process		<i>Greeting</i>	Tingkat kepuasan atas sering/tidaknya <i>waiter/waitress</i> mengucapkan salam pada konsumen.	<i>Hybrid Ordinally Interval</i>	2A
			<i>Escorting the guest</i>	Tingkat kepuasan atas sering tidaknya <i>waiter/waitress</i> mengantarkan tamu untuk duduk.	<i>Hybrid Ordinally Interval</i>	2B

Variabel	Sub Variabel	Konsep Teoritis	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
			<i>Give the menu</i>	Tingkat kepuasan atas keceptan <i>waiter/waitress</i> dalam memberikan daftar menu.	<i>Hybrid Ordinally Interval</i>	2C
			<i>Taking the order</i>	Tingkat kepuasan atas kejelasan <i>waiter/waitress</i> dalm menawarkan makanan dan minuman.	<i>Hybrid Ordinally Interval</i>	2D
			<i>Repeat the order</i>	Tingkat kepuasan atas kejelasan <i>waiter/waitress</i> mengulangi pesanan makanan dan minuman.	<i>Hybrid Ordinally Interval</i>	2E
			<i>Give guest order to the kitchen</i>	Tingkat kepuasan atas kecepatan penyiapan makanan dan minuman dari dapur sampai disajikan.	<i>Hybrid Ordinally Interval</i>	2F
			<i>Adjustment</i>	Tingkat kepuasan atas kesesuaian peralatan makanan dan minuman.	<i>Hybrid Ordinally Interval</i>	2G
			<i>Give the guest order (food & baverage)</i>	Tingkat kepuasan atas kecepatan dalam penyampaian makanan.	<i>Hybrid Ordinally Interval</i>	2H

Variabel	Sub Variabel	Konsep Teoritis	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
			<i>Clear Up</i>	Tingkat kepuasan atas kesopanan <i>waiter/watress</i> dalam melakukan <i>clear up</i> .	<i>Hybrid Ordinally Interval</i>	2I
			<i>Give the Bill</i>	Tingkat kepuasan atas kecepatan proses pembayaran di kasir.	<i>Hybrid Ordinally Interval</i>	2J
	Kepuasan atas <i>physical evidence</i>		Bentuk Bangunan	Tingkat kepuasan atas keunikan bentuk bangunan restoran	<i>Hybrid Ordinally Interval</i>	3A
			Dekorasi ruangan	Tingkat kepuasan atas keindahan dekorasi ruangan.	<i>Hybrid Ordinally Interval</i>	3B
			Peralatan	Tingkat kepuasan atas variasi peralatan.	<i>Hybrid Ordinally Interval</i>	3C
			Fasilitas	Tingkat kepuasan atas kelengkapan fasilitas.	<i>Hybrid Ordinally Interval</i>	3D
			Atmosfer Ruang	Tingkat kepuasan atas kenyamanan Atmosfer ruangan	<i>Hybrid Ordinally Interval</i>	3E
			<i>Artifact</i> /desain interior dan eksterior	Tingkat kepuasan atas keunikan <i>attfact</i> /desain interior dan eksterior	<i>Hybrid Ordinally Interval</i>	3F

3.2.3 Jenis Dan Sumber Data

Sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini dikelompokkan kedalam dua kelompok data yaitu:

1. Data primer

Data primer merupakan sumber-sumber dasar yang merupakan bukti atau saksi utama dari kejadian yang lalu (M. Nazir, 2006:50). Sedangkan menurut David A. Aaker (2006:759) "data primer adalah *data collected to address a specific research objective (as opposed to secondary data)*". Artinya data yang dikumpulkan untuk mengarahkan objek penelitian yang spesifik (*kebalikan dari data sekunder*).

2. Data sekunder

Data sekunder adalah catatan tentang adanya suatu peristiwa, ataupun catatan-catatan yang jaraknya telah jauh dari sumber orisinil (M. Nazir, 2006:50). Sedangkan menurut David A. Aaker (2006:761) data sekunder adalah, "*Data collected for some purpose other than the present research purposes*". Artinya data yang dikumpulkan untuk beberapa tujuan selain dari tujuan penelitian saat ini.

Berdasarkan data dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, maka peneliti menuliskannya dalam Tabel 3.2 berikut ini :

Tabel 3.2
Jenis dan Sumber Data

No	Jenis Data	Jenis Data	Sumber Data	Digunakan Untuk Tujuan Penelitian		
				T-1	T-2	T-3
1.	Profil perusahaan, Struktur Organisasi	Sekunder	Puteri Gunung Hotel	√		
2.	Operasi kegiatan perusahaan	Sekunder	Puteri Gunung Hotel	√		

3.	Karakteristik responden	Primer	Konsumen		√	√
4.	Tanggapan konsumen terhadap bukti jasa	Primer	Konsumen	√		√
5.	Tanggapan konsumen mengenai kepuasan terhadap bukti jasa yang disampaikan	Primer	Konsumen		√	√

Sumber : Data Primer, Diolah Kembali

3.2.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

3.2.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2008:215) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.

Dalam mengumpulkan dan menganalisa suatu data, menentukan populasi merupakan langkah yang penting. Populasi bukan hanya sekedar orang, tetapi juga benda-benda alam lainnya. Populasi juga bukan hanya sekedar jumlah yang ada pada objek atau subjek itu, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki subjek atau objek itu.

Berikut data kunjungan tamu selama tiga periode di restoran Tangkuban Parahu *Brasserie*.

TABEL 3.3
DATA KUNJUNGAN TAMU DI RESTORAN
TANGKUBAN PARAHU BRASSERIE

TAHUN	Jumlah Orang/Tahun
2006	2760
2007	2820
2008	2840

Sumber: *F&B Department 2009*

Berdasarkan pengertian populasi tersebut maka populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang mempengaruhi kepuasan konsumen tersebut, dan anggota populasinya adalah tamu restoran yang menjadi konsumen Restoran Tangkuban Parahu Brasserie Puteri Gunung Hotel Lembang Bandung. Berdasarkan data kunjungan tamu ke Restoran Tangkuban Parahu *Brasserie* selama periode tahun 2006-2008 yaitu sebanyak 2807 orang rata-rata per tahun, yang terdiri dari *company* sebanyak 1550 orang rata-rata per tahun, dan individu sebanyak 1257 orang rata-rata per tahun.

3.2.4.2 Sampel

Pada umumnya penelitian yang dilakukan tidak meneliti semua populasi. Hal tersebut disebabkan karena beberapa faktor seperti keterbatasan biaya dan waktu yang tersedia. Oleh karena itu peneliti mengambil sebagian dari populasi yang disebut sampel.

Menurut Sugiyono (2008:215), "Sampel adalah sebagian dari populasi". Menurut Uma Sarakan (2006:112), yang dimaksud dengan sampel adalah "sebagian atau wakil populasi yang diteliti".

Berdasarkan pengertian sampel di atas, maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagian dari populasi penelitian, yaitu sebagian

tamu hotel yang menjadi konsumen Restoran Tangkuban Parahu *Brasserie Puteri Gunung Hotel Lembang Bandung* pada periode tertentu.

Dalam menentukan ukuran sampel (n) dan populasi (N) yang telah ditetapkan, dapat digunakan dengan perhitungan Yamane (Kriyantono, 2006:160) dengan presisi sebesar 10% dan tingkat kepercayaan 90%. Adapun rumus Taro Yamane adalah sebagai berikut.

$$n = \frac{N}{N \cdot (d)^2 + 1}$$

Keterangan:

- n = Jumlah Sampel
- N = Jumlah Populasi (2807)
- d = Derajat ketetapan (10%)

Berdasarkan rumus di atas, maka dapat dihitung besarnya sampel dari jumlah populasi yang ada, yaitu sebagai berikut :

$$n = \frac{2807}{2824 \cdot (0,1)^2 + 1} = 96,56$$

Jadi dalam penelitian ini ukuran sampel minimal dalam penelitian ini adalah 100 responden. Untuk kepentingan dalam penelitian ini, maka sampel yang digunakan ditambah sebanyak 4 sampel sehingga ukuran sampelnya menjadi 100 orang responden.

3.2.4.3 Teknik Sampling

Menurut Sugiyono (2008:217), Teknik Sampling adalah “merupakan teknik pengambilan sampel”. Dalam penelitian ini wisatawan yang akan dijadikan sampel bersifat heterogen Sehingga untuk mendapatkan sampel representatif, maka dalam penelitian ini digunakan *Stratified random sampling*. *Stratified random sampling* adalah teknik pengambilan sampel secara random dengan

terlebih dahulu memisahkan elemen-elemen populasi yaitu perusahaan-perusahaan, keluarga, ataupun perorangan dalam kelompok-kelompok yang tidak *overlapping* yang disebut *strata*. Dalam teknik ini, anggota populasi dipilah-pilah menjadi sub-sub populasi secara homogen dari sifat yang heterogen secara proporsional. Adapun langkah-langkah dalam menentukan sampel dengan menggunakan teknik ini sebagai berikut. Pertama, mengidentifikasi jumlah keseluruhan anggota populasi. Kedua, menentukan jumlah sampel yang diinginkan. Ketiga, memisahkan populasi yang tidak homogen sesuai dengan karakteristik ke dalam sub-sub populasi (*strata*). *Keempat*, memilih sampel secara acak dari sub-sub populasi secara proporsional.

Agar sampel lebih bersifat representatif (keterwakilan), maka apabila subjeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika jumlah subjeknya besar, maka dapat diambil antara 10-15% atau 20-35% atau lebih (Arikunto 2006 :112).

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: semua pengunjung atau pembeli yang berada di restoran Tangkuban Parahu *Brasserie* mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel penelitian.

3.2.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data, mengacu pada apa data yang diperlukan dalam penelitian data, mengacu pada apa data yang diperlukan dalam penelitian dapat diperoleh. Kaitannya dalam hal tersebut, serta dengan melihat konsep

analisis dari penelitian ini, maka teknik pengumpulan data yang digunakan dapat melalui kombinasi secara langsung atau tidak langsung.

Sumber data diperoleh dalam penelitian ini didapatkan dengan menggunakan teknik sebagai berikut :

1. Kuesioner/angket, yaitu teknik pengumpulan data melalui penyebaran seperangkat daftar pertanyaan tertulis kepada responden yang menjadi anggota sampel penelitian yaitu tamu yang berkunjung atau membeli di restoran Tangkuban Parahu *Brasserie* di Puteri Gunung Hotel. Angket yang digunakan dan disebar pada responden merupakan angket yang disusun dengan memberikan alternatif jawaban yang disediakan oleh peneliti. Dengan menggunakan angket tertutup sebagai teknik pengumpulan data akan mempermudah peneliti dalam melakukan analisis data dari seluruh angket sehingga dapat menghemat waktu. Pertanyaan dalam angket dibuat dalam bentuk pertanyaan, dan setiap alternatif diberi nilai dengan menggunakan skala Likert, yaitu sebagai berikut:

TABEL 3.4
ALTERNATIF JAWABAN BERDASARKAN SKALA LIKERT

Alternatif Jawaban	Sangat Tinggi	Tinggi	Agak Tinggi	Antara Tinggi dan Rendah	Agak Rendah	Rendah	Sangat Rendah
Positif	7	6	5	4	3	2	1
Negatif	1	2	3	4	5	6	7

Sumber : Sugiyono (2008:87)

2. Observasi, yaitu pengamatan terhadap objek penelitian dan data yang diperlukan dalam penelitian, yang diteliti adalah ada atau tidaknya pengaruh bukti jasa terhadap kepuasan.

3. Wawancara atau *interview*

Sebagai teknik komunikasi langsung dengan pihak Puteri Gunung Hotel Lembang Bandung. Wawancara ini dilakukan kepada pihak manajemen untuk memperoleh data mengenai profil perusahaan, pelanggan sasaran, program penyampaian bukti jasa.

4. Studi kepustakaan yaitu usaha untuk mengumpulkan informasi yang berhubungan dengan teori-teori dan juga gambaran umum yang ada kaitannya dengan masalah dan variabel yang diteliti.

TABEL 3.5
TEKNIK PENGUMPULAN DATA DAN SUMBER DATA
DIKAITKAN DENGAN TUJUAN PENELITIAN

No.	Teknik Pengumpulan Data	Sumber Data	Digunakan Untuk Tujuan Penelitian		
			T-1	T-2	T-3
1.	Wawancara	Pihak manajemen Puteri Gunung Hotel	✓	✓	
2.	Observasi	Aktivitas dalam penyampaian bukti jasa dan kepuasan tamu.	✓	✓	
3.	Kuesioner	Tamu yang menginap di Puteri Gunung Hotel.	✓	✓	✓
4.	Studi Literatur	Bukti Jasa dan kepuasan konsumen.			✓

3.2.6 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas

3.2.6.1 Hasil Pengujian Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan kevalidan dari suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sahih mempunyai validitas yang tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang memiliki validitas rendah.

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

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

Keterangan :

r = Koefisien validitas item yang dicari

X = Skor yang diperoleh subjek dari seluruh item

Y = Skor total

$\sum X$ = Jumlah skor dalam distribusi X

$\sum Y$ = Jumlah skor dalam distribusi Y

$\sum X^2$ = Jumlah Kuadrat dalam skor distribusi X

$\sum Y^2$ = Jumlah Kuadrat dalam skor distribusi Y

n = Banyaknya responden

Keputusan pengujian validitas responden menggunakan taraf signifikansi 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} ($r_{hitung} < r_{tabel}$).

Perhitungan validitas item instrumen dilakukan dengan bantuan program SPSS 15.0 *for windows*.

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS 15.0 *for windows* diperoleh hasil pengujian validitas dari item pertanyaan yang diajukan peneliti.

TABEL 3.6
HASIL PENGUJIAN VALIDITAS BUKTI JASA (PEOPLE, PROCESS,
PHYSICAL EVIDENCE) DAN KEPUASAN TAMU BERKUNJUNG

No	Pertanyaan	r _{hitung} Percived	r _{hitung} Ekspektasi	r _{hitung} Kepuasan	r _{tabel}	Ket.
1	Waiter/Waitress dalam melayani konsumen.	0,860	0,810	0,869	0,374	Valid
2	Waiter/Waitress dalam merespon keinginan konsumen.	0,911	0,840	0,901	0,374	Valid
3	Respon karyawan terhadap keluhan konsumen.	0,841	0,775	0,870	0,374	Valid
4	Juru Masak dalam mengolah makanan dan minuman	0,759	0,861	0,869	0,374	Valid
5	Penyajian makanan dan minuman yang di pesan	0,878	0,766	0,859	0,374	Valid
6	Kasir dalam menghitung <i>Bill</i>	0,761	0,743	0,804	0,374	Valid
7	Waiter/Waitress dalam menyapa konsumen.	0,794	0,805	0,852	0,374	Valid
8	Waiter/Waitress dalam mengantarkan tamu untuk duduk.	0,572	0,755	0,761	0,374	Valid
9	Waiter/Waitress dalam memberikan daftar menu.	0,530	0,668	0,705	0,374	Valid
10	Waiter/Waitress dalam menawarkan makanan dan minuman.	0,667	0,771	0,842	0,374	Valid
11	Waiter/Waitress mengulangi pesanan makanan dan minuman.	0,619	0,573	0,645	0,374	Valid
12	Proses penyiapan makanan dan minuman dari dapur sampai disajikan ke konsumen.	0,777	0,785	0,848	0,374	Valid
13	Peralatan makanan dan minuman.	0,705	0,750	0,778	0,374	Valid
14	Penyampaian makanan dan minuman dari dapur.	0,681	0,676	0,717	0,374	Valid
15	Waiter/Waitress dalam melakukan <i>clear up</i> .	0,639	0,720	0,781	0,374	Valid
16	Proses pembayaran di kasir.	0,691	0,711	0,770	0,374	Valid
17	Bentuk bangunan restoran.	0,815	0,810	0,804	0,374	Valid
18	Keindahan dekorasi ruangan.	0,913	0,840	0,897	0,374	Valid
19	Variasi pada peralatan yang digunakan.	0,836	0,775	0,845	0,374	Valid
20	Fasilitas restoran.	0,887	0,861	0,911	0,374	Valid
21	Atmosfer ruangan yang ditawarkan Restoran Tangkuban Parahu <i>Brasserie</i> PGH.	0,898	0,766	0,903	0,374	Valid
22	<i>Artifact</i> /desain interior dan eksterior bentuk restoran Tangkuban Parahu <i>Brasserie</i> PGH.	0,750	0,743	0,764	0,374	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2010

Berdasarkan Tabel 3.6, hasil pengujian validitas instrumen penelitian memperlihatkan bahwa semua butir pertanyaan valid (22 item) karena skor r_{hitung}

lebih besar jika dibandingkan dengan r_{tabel} (0,374) pada derajat kebebasan ($df = n-2$), mengingat jumlah instrumen yang diuji validitas sebanyak 30 responden.

3.2.6.2 Hasil Pengujian Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2008:268) reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Dalam pandangan positivistik, suatu data dinyatakan reliabel apabila dua atau lebih peneliti dalam objek yang sama menghasilkan data yang sama atau peneliti sama dalam waktu berbeda menghasilkan data yang sama, atau sekelompok data bila dipecah menjadi dua menunjukkan data yang tidak berbeda.

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *Cronbach alpha*, yaitu

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

Sumber : Husein Umar (2007:146)

Keterangan :

r_{11} = Reliabilitas instrument

k = Banyaknya butir pertanyaan

σt^2 = Varians total

$\sum \sigma b^2$ = Jumlah varian butir

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

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

Sumber : Husein Umar (2007:147)

Keputusan uji reliabilitas ditentukan dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Jika koefisien internal seluruh item (r_{11}) \geq r tabel dengan tingkat signifikansi 5% maka item pertanyaan dikatakan reliabel.
2. Jika koefisien internal seluruh item (r_1) $<$ r tabel dengan tingkat signifikansi 5% maka item pertanyaan dikatakan tidak reliabel.

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS 15.0 for window diperoleh hasil pengujian reliabilitas sebagai berikut.

TABEL 3.7
HASIL PENGUJIAN RELIABILITAS BUKTI JASA (PEOPLE, PROCESS, PHYSICAL EVIDENCE) DAN KEPUASAN TAMU YANG BERKUNJUNG

No	Variabel	C α Percived	C α Ekspektasi	C α Kepuasan	C α	Ket.
1	PEOPLE	0,804	0,762	0,807	0,70	Reliabel
2	PROCESS	0,799	0,771	0,799	0,70	Reliabel
3	PHYSICAL EVIDENCE	0,809	0,778	0,808	0,70	Reliabel

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2010

Jika koefisien internal seluruh item $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ dengan tingkat signifikansi 10% maka item pertanyaan dikatakan reliabel, maka variabel yang diuji keduanya cukup reliabel.

3.2.7 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, digunakan dua jenis analisis yaitu analisis deskriptif khususnya untuk variabel yang bersifat kualitatif dan analisis kuantitatif yang berupa pengujian hipotesis dengan menggunakan uji statistik. Analisis deskriptif digunakan untuk melihat faktor penyebab sedangkan analisis kuantitatif digunakan untuk menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya.

Media penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner/angket. Angket ini disusun oleh penulis berdasarkan variabel yang terdapat data penelitian, yaitu memberikan keterangan dan data mengenai pengaruh penyampaian bukti jasa terhadap kepuasan konsumen pada Restoran Tangkuban Parahu *Brasserie* Puteri Gunung Hotel Lembang Bandung. Variabel bebas atau variabel X dalam penelitian ini adalah bukti jasa yang memiliki beberapa dimensi diantaranya *people*, *process*, dan *physical evidence*. Sedangkan variabel terikat atau variabel Y dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen.

3.2.7.1 Analisis Deskriptif

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif untuk mendeskripsikan variabel-variabel penelitian, antara lain :

1. Analisis deskriptif tentang bukti jasa di Restoran Tangkuban Parahu *Brasserie* Puteri Gunung Hotel Lembang Bandung yang terdiri dari *people*, *process*, dan *physical evidence*.
2. Analisis deskriptif tentang kepuasan konsumen di Restoran Tangkuban Parahu *Brasserie* Puteri Gunung Hotel Lembang Bandung yang terdiri dari persepsi dan ekspektasi konsumen.

3.2.7.2 Analisis Verifikatif

Analisis berikutnya adalah analisis verifikatif. Analisis data dilakukan setelah data seluruh responden terkumpul. Kegiatan analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahap sebagai berikut :

1. Menyusun data

Kegiatan ini dilakukan untuk mengecek kelengkapan identitas responden, kelengkapan data dan pengisian data yang disesuaikan dengan tujuan penelitian.

2. Menyeleksi data untuk memeriksa kesempurnaan dan kebenaran data yang terkumpul.

3. Tabulasi Data

- a. Memberi 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

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

5. Pengujian

Proses pengujian hipotesis pada penelitian ini adalah metode verifikatif, maka dilakukan analisis jalur (*path analysis*).

3.2.7.3 Rancangan Pengujian Hipotesis

Sebagai langkah terakhir dari analisis data adalah pengujian hipotesis. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur (*path analysis*). Analisis jalur digunakan untuk menentukan besarnya pengaruh variabel independen (X) yaitu bukti jasa yang terdiri dari *People* (X1), *Process*

(X2), and *Physical Evidence* (X3), terhadap variabel dependen (Y) yaitu kepuasan konsumen.

Data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah data gabungan skala interval-ordinal (*hybrid ordinally-interval scale*) yaitu merupakan suatu skala yang secara artifisial ditransformasikan ke dalam apa yang diasumsikan sebagai skala interval. *Ordinally-interval scale* pada dasarnya adalah skala ordinal tetapi diasumsikan memiliki karakteristik jarak yang diasumsikan (*assumed distance property*) sehingga peneliti dapat melakukan beberapa analisis statistik yang tingkatannya lebih tinggi (*advance statistic analysis*) (Asep Hermawan, 2008;123).

Struktur hubungan antara X dan Y diuji melalui analisis jalur dengan hipotesis 1 yang berbunyi terdapat pengaruh yang signifikan antara penyampaian bukti jasa (X), yang terdiri dari *People* (X1), *Process* (X2), *Physical Evidance* (X3) dan terhadap kepuasan konsumen (Y).

Pengujian hipotesis dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut

1. Menggambar struktur hipotesis, sebagai berikut.



GAMBAR 3.1
STRUKTUR KAUSAL ANTARA X DAN Y

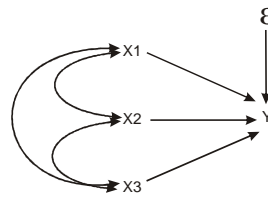
Keterangan:

X = Bukti jasa

Y = Kepuasan Konsumen

ϵ = Epilson (variabel lain)

2. Gambarkan terlebih dahulu diagram jalur sesuai dengan hipotesis yang akan diuji



Gambar 3.2
DIAGRAM JALUR SUB HIPOTESIS

Keterangan:

- X = Bukti Jasa
 X1 = *People*
 X2 = *Process*
 X3 = *Physical Evidence*
 Y = Kepuasan
 ε = epsilon (variabel lain)

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

$$P_{X2\varepsilon} = \sqrt{1 - R^2_{X2(X1.1, X1.2, X1.3)}}$$

4. Pengujian secara keseluruhan dengan uji F Keputusan penerimaan atau penolakan H_0 Rumusan hipotesis operasional

$$F = \frac{(n-k-1) \sum_{i=1}^k P_{X1X_i} r_{X1X_i}}{k(1 - \sum_{i=1}^k P_{X1X_i} r_{X1X_i})}$$

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

- H_1 : sekurang-kurangnya ada sebuah $P_{YX_i} \neq 0, i= 1,2,3,4$ dan 5 statistik uji yang digunakan adalah

a. Pengujian secara individual dengan uji t

Hasil F_{hitung} dibandingkan dengan tabel distribusi F-Snedecor, apabila $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dengan demikian dapat diteruskan pada pengujian secara individual, statistik yang digunakan adalah

$$t = \frac{P_{X_1X_i} - P_{X_1X_j}}{\sqrt{\frac{(1 - R^2_{2(X_1, X_2, X_3)})(C_{ii} + C_{ij} + C_{jj})}{(n - k - 1)}}$$

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

Langkah-langkah teknik analisis data di atas, dibantu dengan menggunakan *software* program SPSS Versi 15.0 yaitu menguji pengaruh variabel atribut penyampaian bukti jasa (X), yang terdiri dari *People* (X_1), *Process* (X_2), *Physical Evidance* (X_3), dan terhadap kepuasan (Y).

3.2.7.4 Pengujian Hipotesis

Berdasarkan tujuan dari penelitian ini, maka variabel yang dianalisis adalah variabel bebas (*independent*) yaitu penyampaian bukti jasa (X) sedangkan variabel terikat (*dependent*) yaitu kepuasan konsumen (Y). Dengan memperhatikan karakteristik variabel yang akan diuji, Adapun yang menjadi hipotesis dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh positif antara penyampaian bukti jasa (x) terhadap kepuasan konsumen (Y). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *path analysis* (analisis jalur). Analisis jalur digunakan untuk menentukan besarnya pengaruh penyampaian bukti jasa (X) terhadap kepuasan konsumen (Y).

Data ini menggunakan skala *hybrid ordinal interval* seperti dijelaskan dalam operasionalisasi variabel sebelumnya. Setelah data berskala interval selanjutnya akan ditentukan pasangan data variabel independen dari semua sampel penelitian.

Struktur tersebut menunjukkan bahwa atribut produk pariwisata berpengaruh terhadap kepuasan untuk berkunjung. Selain itu terdapat faktor-faktor lain yang mempengaruhi hubungan antara X (penyampaian bukti jasa) dan Y (kepuasan konsumen) yaitu variabel residu dan dilambangkan dengan ε , namun pada penelitian ini variabel tersebut tidak diperhatikan.

Struktur hubungan antara X dan Y terdapat pengaruh antara penyampaian bukti jasa belanja yang terdiri dari *People, Process, Physical Evidence* dan terhadap kepuasan konsumen. Beberapa sub hipotesis yang menyatakan pengaruh sub variabel *independent* yang paling dominan terhadap variabel dependen.

Secara statistik hipotesis yang akan diuji dalam rangka pengambilan keputusan penerimaan atau penolakan hipotesis dapat di tulis sebagai berikut:

$H_i: \rho = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh yang positif penyampaian bukti jasa terhadap kepuasan konsumen di restoran Tangkuban Parahu *Brasserie Puteri Gunung Hotel*.

$H_i: \rho = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan *People* terhadap kepuasan konsumen di restoran Tangkuban Parahu *Brasserie Puteri Gunung Hotel*.

$H_i: \rho = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan *Process* terhadap kepuasan konsumen di restoran Tangkuban Parahu *Brasserie Puteri Gunung Hotel*.

$H_i: \rho = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan *Physical Evidence* terhadap kepuasan konsumen di restoran Tangkuban Parahu *Brasserie Puteri Gunung Hotel*.

