

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini menganalisis mengenai pengaruh *service encounter* terhadap tingkat kepuasan pelanggan hotel bintang tiga di Kota Bandung. Adapun yang menjadi objek penelitian sebagai variabel bebas (*independent variable*) atau variabel X dalam penelitian ini yaitu *service encounter*, yang terdiri dari *remote encounter*, *phone encounter*, dan *face to face encounter*. Kemudian yang menjadi variabel terikat (*dependent variable*) atau variabel Y adalah tingkat kepuasan pelanggan yang merupakan perbandingan antara kenyataan yang diterima dengan harapan pelanggan.

Adapun yang dijadikan responden adalah pelanggan hotel bintang tiga di Kota Bandung. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden mengenai variabel-variabel tersebut dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *service encounter* terhadap tingkat kepuasan pelanggan hotel bintang tiga di Kota Bandung.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan

Metode penelitian merupakan suatu cara untuk memperoleh pemecahan terhadap berbagai permasalahan penelitian. Metode diperlukan agar tujuan penelitian dapat tercapai sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Menurut Sugiyono

(2006:1) “Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dan verifikatif. Travers dalam Husein Umar (2002:21) menjelaskan bahwa “Penelitian dengan menggunakan metode deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*independent*) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain”.

Menurut Mohammad Nasir (2003:54) mengemukakan bahwa:

Metode deskriptif adalah metode dalam meneliti status, sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian ini adalah membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat, mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

Adapun jenis penelitian verifikatif menurut Suharsimi Arikunto (2006:8) pada dasarnya ingin menguji kebenaran dari suatu hipotesis yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan. Dalam penelitian ini diuji mengenai pengaruh *service encounter* terhadap tingkat kepuasan pelanggan hotel.

Dengan demikian penelitian deskriptif di sini bertujuan untuk memperoleh gambaran mengenai persepsi konsumen atas *service encounter* yang dilakukan hotel bintang tiga di Kota Bandung yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan hotel.

Berdasarkan jenis penelitian di atas, yaitu penelitian deskriptif dan verifikatif yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan, maka metode yang

digunakan dalam penelitian ini adalah *survey explanatory*. Menurut Ker Linger yang dikutip oleh Sugiyono (2006:7):

Metode *survey* yaitu metodologi penelitian yang digunakan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis.

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

Penelitian ini dilakukan pada saat tertentu, yaitu penelitian dilakukan selama 4 bulan yaitu dari bulan Agustus 2008 – November 2008, maka metode yang digunakan adalah *cross sectional method*, yaitu metode penelitian dengan cara mempelajari objek dalam satu kurun waktu tertentu atau tidak berkesinambungan dalam jangka waktu panjang. (Husein Umar, 2002:45).

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Asep Hermawan (2006:118) mendefinisikan bahwa operasionalisasi variabel adalah bagaimana caranya kita mengukur suatu variabel. Dalam suatu penelitian agar bisa dapat membedakan konsep teoritis dengan konsep analitis maka perlu adanya penjabaran konsep melalui operasionalisasi variabel. Variabel yang diteliti adalah pengaruh *service encounter* (X) terhadap tingkat kepuasan pelanggan hotel (Y), Secara lebih rinci operasionalisasi masing-masing variabel itu dapat terlihat dalam Tabel 3.1 berikut.

TABEL 3.1
OPERASIONALISASI VARIABEL

Variabel/Sub Variabel	Konsep	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Program <i>Service Encounter</i> (X)	Keadaan dimana secara nyata terjadi interaksi antara pelanggan dan penyedia jasa. Kurzt dalam Ratih (2008: 79)	<i>Remote Encounter</i>	• Tingkat kejelasan informasi yang disampaikan hotel melalui situs internet	Ordinal	1
			• Tingkat kemudahan prosedur pemesanan kamar melalui situs internet atau <i>mail-order</i>	Ordinal	2
			• Tingkat Kecepatan karyawan menjawab telepon	Ordinal	3
		<i>Phone Encounter</i>	• Tingkat ketepatan karyawan memperkenalkan nama hotel dan identitas diri dengan sopan	Ordinal	4
			• Tingkat kecepatan karyawan memberikan informasi yang dibutuhkan	Ordinal	5
			• Tingkat ketepatan karyawan mengatur intonasi suara yang sesuai keadaan dan enak untuk di dengar	Ordinal	6
			• Tingkat kesungguhan karyawan mendengar dan memahami dengan mengulangi secara singkat	Ordinal	7
		<i>Face to face encounter</i>	• Tingkat kondisi lingkungan hotel	Ordinal	8
			• Tingkat keseragaman pakaian karyawan, bersih, dan rapi	Ordinal	9

LANJUTAN TABEL 3.1
OPERASIONALISASI VARIABEL

Variabel/Sub Variabel	Konsep	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
			<ul style="list-style-type: none"> Tingkat kesungguhan karyawan menyapa pelanggan 	Ordinal	10
			<ul style="list-style-type: none"> Tingkat pengetahuan karyawan dalam memberikan informasi yang akurat 	Ordinal	11
			<ul style="list-style-type: none"> Tingkat Ketepatan karyawan mengatur intonasi suara yang sesuai keadaan dan enak untuk di dengar 	Ordinal	12
			<ul style="list-style-type: none"> Tingkat keramahan karyawan berbicara dengan sopan, jelas, dan dapat dipahami 	Ordinal	13
			<ul style="list-style-type: none"> Tingkat kesediaan karyawan memberikan bantuan yang dibutuhkan pelanggan 	Ordinal	14
			<ul style="list-style-type: none"> Tingkat pengucapan kata-kata perpisahan 	Ordinal	15
Kepuasan Pelanggan (Y)	Kepuasan adalah tingkatan di mana anggapan kinerja (<i>perceived performance</i>) produk sesuai dengan harapan seorang pembeli. Kotler dan Amstrong (2007:10)	<i>Remote Encounter</i>	<ul style="list-style-type: none"> Tingkat harapan terhadap kejelasan informasi yang disampaikan hotel melalui situs internet Tingkat kenyataan yang dirasakan pelanggan terhadap kejelasan informasi yang disampaikan hotel melalui situs internet 	Ordinal	1
			<ul style="list-style-type: none"> Tingkat harapan terhadap kemudahan prosedur pemesanan 		

LANJUTAN TABEL 3.1
OPERASIONALISASI VARIABEL

Variabel/Sub Variabel	Konsep	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
			<p>kamar melalui situs internet atau <i>mail-order</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Tingkat kenyataan yang dirasakan pelanggan terhadap kemudahan prosedur pemesanan kamar melalui situs internet atau <i>mail-order</i> 	Ordinal	2
		<p><i>Phone Encounter</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> Tingkat harapan terhadap kecepatan karyawan menjawab telepon Tingkat kenyataan yang dirasakan pelanggan terhadap kecepatan karyawan menjawab telepon 	Ordinal	3
			<ul style="list-style-type: none"> Tingkat harapan terhadap ketepatan karyawan memperkenalkan nama hotel dan identitas diri dengan sopan Tingkat kenyataan yang dirasakan pelanggan terhadap ketepatan karyawan memperkenalkan nama hotel dan identitas diri dengan sopan 	Ordinal	4
			<ul style="list-style-type: none"> Tingkat harapan terhadap kecepatan karyawan memberikan 		

**LANJUTAN TABEL 3.1
OPERASIONALISASI VARIABEL**

Variabel/Sub Variabel	Konsep	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
			informasi yang dibutuhkan	Ordinal	5
			<ul style="list-style-type: none"> Tingkat kenyataan yang dirasakan pelanggan terhadap kecepatan karyawan memberikan informasi yang dibutuhkan 		
			<ul style="list-style-type: none"> Tingkat harapan terhadap ketepatan karyawan mengatur intonasi suara yang sesuai keadaan dan enak untuk di dengar Tingkat kenyataan yang dirasakan terhadap ketepatan karyawan mengatur intonasi suara yang sesuai keadaan dan enak untuk di dengar 	Ordinal	6
			<ul style="list-style-type: none"> Tingkat harapan terhadap kesungguhan karyawan mendengar dan memahami dengan mengulangi secara singkat Tingkat kenyataan yang dirasakan pelanggan terhadap kesungguhan karyawan memahami dengan mengulangi secara singkat 	Ordinal	7

**LANJUTAN TABEL 3.1
OPERASIONALISASI VARIABEL**

Variabel/Sub Variabel	Konsep	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
		<i>Face to face Encounter</i>	<ul style="list-style-type: none"> Tingkat harapan terhadap kondisi lingkungan hotel Tingkat kenyataan yang dirasakan pelanggan terhadap kondisi lingkungan hotel 	Ordinal	8
			<ul style="list-style-type: none"> Tingkat harapan terhadap keseragaman pakaian karyawan, bersih dan rapi Tingkat kenyataan yang dirasakan pelanggan terhadap keseragaman pakaian karyawan, bersih, rapi 	Ordinal	9
			<ul style="list-style-type: none"> Tingkat harapan terhadap kesungguhan karyawan menyapa pelanggan Tingkat kenyataan yang dirasakan pelanggan terhadap kesungguhan karyawan menyapa pelanggan 	Ordinal	10
			<ul style="list-style-type: none"> Tingkat harapan terhadap pengetahuan karyawan dalam memberikan informasi yang akurat Tingkat kenyataan yang dirasakan pelanggan terhadap pengetahuan karyawan dalam memberikan informasi yang akurat 	Ordinal	11

LANJUTAN TABEL 3.1
OPERASIONALISASI VARIABEL

Variabel/Sub Variabel	Konsep	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
			<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat harapan terhadap ketepatan karyawan mengatur intonasi suara yang sesuai keadaan dan enak untuk di dengar • Tingkat kenyataan yang dirasakan pelanggan terhadap ketepatan karyawan mengatur intonasi suara yang sesuai keadaan dan enak untuk di dengar 	Ordinal	12
			<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat harapan terhadap keramahan karyawan berbicara dengan sopan, jelas, dan dapat dipahami • Tingkat kenyataan yang dirasakan pelanggan terhadap keramahan karyawan berbicara dengan sopan, jelas, dan dapat dipahami 	Ordinal	13
			<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat harapan terhadap kesediaan karyawan memberikan bantuan yang dibutuhkan pelanggan • Tingkat kenyataan yang dirasakan pelanggan terhadap kesediaan karyawan 	Ordinal	14

LANJUTAN TABEL 3.1
OPERASIONALISASI VARIABEL

Variabel/Sub Variabel	Konsep	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
			memberikan bantuan yang dibutuhkan pelanggan		
			<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat harapan terhadap pengucapan kata-kata perpisahan • Tingkat kenyataan yang dirasakan pelanggan terhadap pengucapan kata-kata perpisahan 	Ordinal	15

Sumber: Berdasarkan Hasil Pengolahan Data dan Berbagai Referensi Buku

3.2.3 Jenis dan Sumber Data

Sumber data penelitian ini adalah sumber data yang diperlukan untuk penelitian. Menurut Suharsimi Arikunto (2006:129) "sumber data adalah subjek dari mana data dapat diperoleh". Berdasarkan sumbernya data dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder.

Data sekunder adalah sumber data penelitian dimana subjeknya tidak berhubungan langsung dengan objek penelitian tetapi membantu dan dapat memberikan informasi untuk bahan penelitian. Sedangkan data primer adalah data yang diperoleh dari responden secara langsung yang dikumpulkan melalui survei lapangan dengan menggunakan alat pengumpulan data tertentu.

Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data primer adalah seluruh data yang diperoleh dari kuesioner yang disebarakan kepada sejumlah responden yang

sesuai dengan target sasaran dan dianggap mewakili seluruh populasi data penelitian, yaitu konsumen yang menggunakan jasa hotel bintang tiga di Kota Bandung. Sedangkan yang menjadi sumber data sekunder adalah literatur, artikel, serta situs dari internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan. Untuk lebih jelasnya mengenai jenis data dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, maka peneliti mengumpulkan dan menyajikannya dalam Tabel 3.2 berikut ini:

TABEL 3.2
JENIS DAN SUMBER DATA

No	Data	Jenis Data	Sumber Data
1.	Tanggapan pelanggan terhadap <i>service encounter</i> yang dilakukan hotel berbintang tiga	Primer	Pelanggan
2.	Tanggapan kepuasan yang dirasakan pelanggan hotel bintang tiga	Primer	Pelanggan
3.	Tingkat hunian kamar hotel berbintang di Kota Bandung tahun 2005-2007	Sekunder	Badan Pusat Statistika
4.	Keluhan pelanggan terhadap Hotel Berbintang Tiga di Kota Bandung	Sekunder	Hotel Cipaku Indah, Hotel Nalendra, Hotel Santika, dan Hotel Kumala
5.	Data jumlah pelanggan hotel berbintang tiga di Kota Bandung	Sekunder	Dinas Pariwisata Kota Bandung

Sumber: Hasil pengolahan data 2008.

3.2.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel

1) Populasi

Menurut Sugiyono (2006:72) "populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulan". Penentuan

populasi harus dimulai dengan penentuan secara jelas mengenai populasi yang menjadi sasaran penelitiannya yang disebut populasi sasaran yaitu populasi yang akan menjadi cakupan kesimpulan penelitian. Jadi, apabila dalam sebuah hasil penelitian dikeluarkan kesimpulan, maka menurut etika penelitian kesimpulan tersebut hanya berlaku untuk populasi sasaran yang telah ditentukan.

Berdasarkan pengertian populasi tersebut maka yang menjadi populasi pada penelitian ini adalah pelanggan nusantara hotel bintang tiga dengan ukuran 29.934 pelanggan rata-rata perbulan, dengan didasari pertimbangan pemilihan pelanggan nusantara tersebut dikarenakan pelanggan nusantara dianggap lebih mengerti situasi, kondisi, bahasa dari penelitian ini. Pada Tabel 3.3 berikut ini merupakan rincian jumlah pelanggan pada tahun 2007.

TABEL 3.3
DATA PELANGGAN HOTEL BINTANG TIGA DI KOTA BANDUNG
TAHUN 2007

Klasifikasi Hotel	Jumlah Bagian Wilayah Kota Bandung	Jumlah Hotel	Jumlah Pelanggan Nusantara
Hotel Bintang Tiga	Bandung Barat	12	209.597
	Bandung Timur	1	8.936
	Bandung Tengah	6	108.130
	Bandung Utara	3	28.577
	Bandung Selatan	1	3.970
Jumlah		23	359.210
Rata-rata per Bulan = $29.934,17 \approx 29.934$			

Sumber: Dinas Pariwisata Kota Bandung, 2008.

2) Sampel

Menurut Suharsimi Arikunto (2006:131) “Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti”. Agar memperoleh sampel yang representatif dari populasi, maka setiap subjek dalam populasi diupayakan untuk memiliki peluang yang sama untuk menjadi sampel. Pada penelitian ini tidak mungkin semua populasi dapat penulis teliti, hal ini disebabkan beberapa faktor, di antaranya yaitu keterbatasan biaya, tenaga, waktu yang tersedia. Untuk itu, peneliti diperkenankan mengambil sebagian dari objek populasi yang ditentukan, dengan catatan bagian yang diambil tersebut mewakili yang lain yang tidak diteliti.

Menurut Sugiyono (2006:73):

Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sample yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sample itu kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi, untuk itu sample dari populasi harus benar-benar representatif.

Dalam suatu penelitian tidak mungkin semua populasi diteliti, dalam hal ini disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya keterbatasan biaya, tenaga dan waktu yang tersedia. Oleh karena itu peneliti diperkenankan untuk mengambil sebagian saja dari objek populasi yang ditentukan. Bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi disebut sampel. (Sugiyono, 2005:73)

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, kita tidak perlu meneliti seluruh populasi, tetapi mengambil sampel yakni sebagian dari populasi yang dianggap mewakili seluruh populasi. Dalam menentukan jumlah sampel digunakan

pengambilan sampel dengan menggunakan rumus dari Harun Al Rasyid (1994:44), yaitu :

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$

(Harun Al Rasyid,1994:44)

Sedangkan n_0 dapat dicari dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$n_0 = \left[\frac{Z(1 - \frac{\alpha}{2})S}{\delta} \right]^2$$

(Harun Al Rasyid,1994:44)

Keterangan :

N = Populasi = 29.934 orang yang diambil dari jumlah pelanggan nusantara rata-rata per bulan.

n = Banyaknya sampel yang diambil dari seluruh unit

S = Simpangan baku untuk variabel yang diteliti dalam populasi (populasi *standard deviator*) dengan menggunakan *Deming's Emperical Rule*

δ = Bound of error yang bisa ditolerir/dikehendaki sebesar 5

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

- a) Distribusi skor berbentuk kurva distribusi
- b) Jumlah item = 30
- c) Nilai tertinggi skor responden : (30x5) = 150
- d) Nilai terendah skor responden : (30x1) = 30


e) Rentang = Nilai tertinggi – Nilai terendah

$$= 150 - 30 = 120$$

f) S = Simpangan baku untuk variabel yang diteliti dalam populasi (populasi *standar deviator*) diperoleh:

$$S = (0,21) (120) = 25,2$$

Keterangan :

$S = (0,21)$, berdasarkan pengamatan dari jawaban responden yang berbentuk kurva kiri , artinya jawaban responden kebanyakan ada di skor 4.

g) Dengan derajat kepercayaan

$$= 95\% \text{ dimana } \alpha = 0,05, Z = \left[1 - \frac{\alpha}{2} \right] = 0,976 = 1,96$$

(Lihat tabel Z, yaitu tabel normal baku akan diperoleh nilai 1,96)

h) Adapun perihal jumlah sampel yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah dengan mencari nilai n_0 terlebih dahulu sebagai berikut:

Diketahui:

$$N = 29.934 \text{ orang}$$

$$\alpha = 0,05$$

$$\delta = 5\%$$

$$Z = \left[1 - \frac{\alpha}{2} \right] = 0,975 = 1,96$$

$$S = 25,2$$

$$n_0 = \left[\frac{(1,96)(25,2)}{5} \right]^2$$

Jadi

$$n_o = \left[\frac{49,392}{5} \right]^2$$

$$n_o = [9,8784]^2$$

$$n_o = 97,58$$

Dengan demikian jumlah sampel minimal adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{n_o}{1 + \frac{n_o}{N}}$$

$$n = \frac{97,58}{1 + \frac{97,58}{29.934}}$$

$$n = \frac{97,58}{1 + 0,0032598383}$$

$$n = 97,26 = 97$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, maka ukuran sampel minimal yang digunakan dalam penelitian sebesar 97 responden.

3) Teknik Sampling

Sugiyono (2006:91) mengemukakan bahwa teknik sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel. Teknik pengambilan sampel harus dilakukan sedemikian rupa sehingga diperoleh sampel yang benar-benar dapat berfungsi sebagai contoh, atau dapat menggambarkan keadaan populasi yang sebenarnya (Suharsimi Arikunto, 2002:111).

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel wilayah (*cluster sampling*), dikarenakan populasi berdasarkan wilayah tertentu.

Menentukan sampel daerah menurut Harun Al Rasyid (1994:99) dapat dilakukan melalui langkah-langkah sebagai berikut :

1. Populasi dibagi-bagi kedalam (N) buah cluster atau satuan sampling primer (SSP).
2. Berdasarkan (N) buah SSP dipilih sebanyak n buah SSP melalui simple random sampling, pemilihan ini disebut pemilihan tingkat pertama.
3. Didalam SSP berisi satuan sampling yang lebih kecil yaitu satuan sampling sekunder (SSS), dari masing-masing SSP yang sudah terpilih kemudian kita memilih SSS dengan syarat setiap SSP yang terpilih paling sedikit harus dipilih dua SSS. Pemilihan SSS ini disebut pemilihan tingkat kedua.

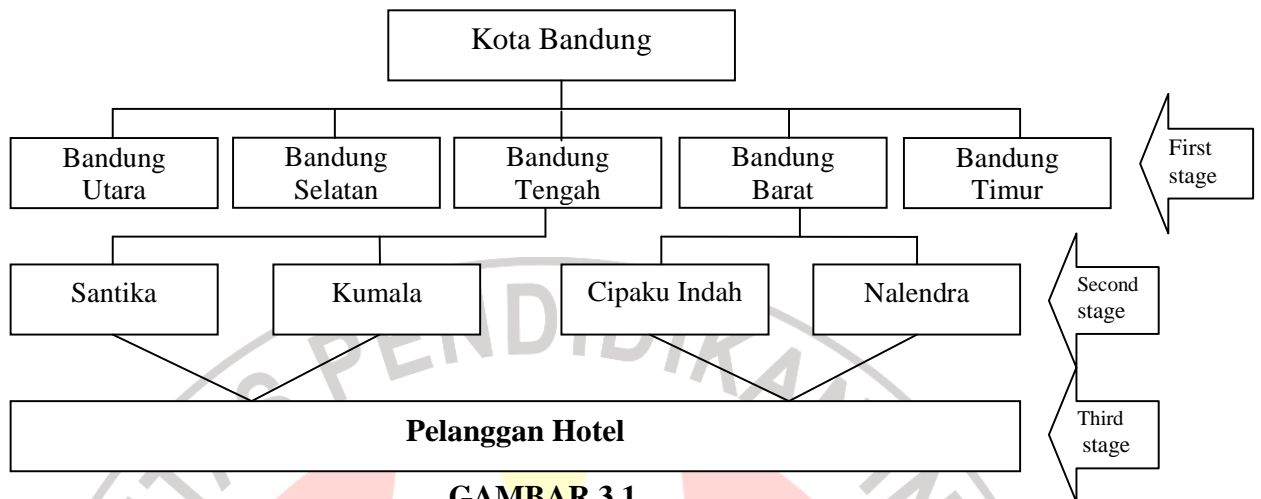
Untuk memperoleh jumlah sampel sebanyak 97 responden dari 97 maka peneliti melakukan pembagian jumlah pelanggan yang akan dijadikan responden di setiap wilayah Kota Bandung sesuai dengan jumlah pelanggannya. Berikut adalah hasil perhitungannya:

TABEL 3.4
PENYEBARAN PROPORSI SAMPEL
PADA SETIAP WILAYAH BANDUNG BARAT DAN TENGAH

Nama Hotel	Jumlah Populasi	Jumlah Pelanggan per Hotel/Jumlah Pelanggan Seluruh Hotel Bintang Tiga X Jumlah Sampel Yang Diteliti	Sampel
Cipaku Indah	1.370	$1.370/6429 \times 97$	21
Nalendra	2.111	$2.111/6429 \times 97$	32
Santika	1.888	$1.888/6429 \times 97$	28
Kumala	1.060	$1.060/6429 \times 97$	16
Jumlah	6429		97

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2008

Untuk lebih jelasnya pembagian sampel di hotel bintang tiga Kota Bandung dapat dilihat pada gambar 3.1 berikut.



GAMBAR 3.1
PEMBAGIAN SAMPEL PELANGGAN HOTEL BINTANG TIGA
DI KOTA BANDUNG

3.2.5 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang lengkap dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa teknik penelitian seperti berikut :

1. Observasi

Di dalam pengertian psikologik, observasi atau yang disebut pula dengan pengamatan yaitu kegiatan pemuatan perhatian terhadap sesuatu objek dengan menggunakan seluruh alat indera.

Pada penelitian ini, teknik observasi yang dilakukan adalah teknik observasi partisipatif dimana pengamat terlibat langsung pada kegiatan. Dan melalui kegiatan observasi ini pula penulis melakukan studi pendahuluan dimana melalui teknik ini dapat melihat, mengenal, mengidentifikasi masalah yang diteliti.

2. Wawancara

Menurut Suharsimi Arikunto (2006:155) “wawancara (*interview*) adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara (*interviewer*) untuk memperoleh informasi dari terwawancara.

Wawancara digunakan oleh peneliti sebagai teknik komunikasi langsung dengan pihak hotel bintang tiga. Teknik wawancara pada penelitian ini adalah dengan menggunakan pedoman wawancara berstruktur, yang dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan data mengenai jumlah pelanggan, gambaran pelayanan hotel yang diberikan.

3. Penelusuran Internet

Merupakan usaha untuk mengumpulkan informasi berupa artikel atau jurnal yang berhubungan dengan variabel dan Objek yang diteliti dalam penelitian ini yaitu *service encounter* dan tingkat kepuasan pelanggan.

4. Kuesioner

Angket adalah alat pengumpul data yang berisi sejumlah pernyataan tertulis untuk dijawab oleh responden. Hal ini sejalan dengan pendapat yang diutarakan oleh Suharsimi Arikunto (2006:151) yang menyatakan bahwa ”angket adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui.

Kuesioner berisi pertanyaan dan pernyataan mengenai karakteristik responden, pengalaman responden pada jasa hotel, dan *service encounter* oleh hotel.

Instrumen angket memiliki kelebihan tersendiri dibandingkan dengan yang lain, seperti :

- a. Angket dapat digunakan untuk mengumpulkan data sejumlah besar responden yang menjadi sampel
- b. Dalam menjawab pertanyaan melalui angket responden dapat lebih leluasa karena tidak dapat dipengaruhi oleh sikap mental hubungan antara peneliti dengan responden
- c. Setiap jawaban dapat dipikirkan masak-masak terlebih dahulu, karena tidak terikat secepat waktu yang diberikan kepada responden untuk menjawab pertanyaan sebagaimana pertanyaan pada wawancara

5. Studi Literatur

Dengan teknik ini penulis berusaha untuk mencari informasi serta data baik berupa teori-teori, pengertian-pengertian, dan uraian-uraian yang dikemukakan oleh para ahli sebagai landasan teoritis khususnya mengenai masalah-masalah yang sejalan dengan penulisan ini.

3.2.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Penelitian ini menggunakan data ordinal seperti dijelaskan dalam operasionalisasi variabel, maka semua data ordinal yang terkumpul terlebih dahulu akan ditransformasi menjadi skala interval dengan menggunakan *Method of Successive Interval* (MSI). (Harun Al Rasyid, 1994: 131). Langkah-langkah untuk melakukan transformasi data tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Menghitung frekuensi (f) setiap pilihan jawaban, berdasarkan hasil jawaban responden pada setiap pernyataan.
- 2) Berdasarkan frekuensi yang diperoleh untuk setiap pernyataan, dilakukan penghitungan proporsi (p) setiap pilihan jawaban dengan cara membagi frekuensi (f) dengan jumlah responden.
- 3) Berdasarkan proporsi tersebut untuk setiap pernyataan, dilakukan penghitungan proporsi kumulatif untuk setiap pilihan jawaban
- 4) Menentukan nilai batas Z (tabel normal) untuk setiap pernyataan dan setiap pilihan jawaban.
- 5) Menentukan nilai interval rata-rata untuk setiap pilihan jawaban melalui persamaan berikut:

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

- 6) Hitung skor (nilai hasil transformasi) untuk setiap pilihan jawaban persamaan berikut :

$$Score = score Value + (Scale Value_{minimum}) = 1$$

- 7) Selanjutnya akan ditentukan pasangan data variabel bebas dengan variabel terikat serta akan ditentukan persamaan yang berlaku untuk pasangan-pasangan tersebut.

Data penelitian yang sudah berskala interval selanjutnya akan ditentukan pasangan data variabel *independen* dengan variabel *dependen* serta ditentukan persamaan yang berlaku untuk pasangan-pasangan tersebut. Peneliti menggunakan

bantuan program *software* Succ'97 pada *Microsoft Office Excel* untuk proses pengolahan data MSI tersebut.

Data mempunyai kedudukan yang penting dalam suatu penelitian karena menggambarkan variabel yang diteliti dan berfungsi sebagai pembentuk hipotesis. Oleh karena itu, perlu dilakukan pengujian data untuk mendapatkan mutu yang baik. Benar-tidaknya data tergantung dari instrument pengumpulan data. Sedangkan instrumen yang baik harus memiliki dua persyaratan yaitu *validitas* dan *realibilitas*.

1) Pengujian Validitas

Komaruddin Sastradipoera (2005:302), mengemukakan validitas merupakan derajat hingga sejauh mana ketepatan dan ketelitian suatu alat ukur dalam mengukur gejala. Menurut Sugiyono (2006: 267), instrument yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur.

Menurut Suharsimi Arikunto (2006:168):

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas yang tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas yang rendah.

Adapun rumus yang dapat digunakan adalah rumus korelasi *product moment* yang dikemukakan oleh Pearson sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n(\sum X^2) - (\sum X)^2\}\{n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2\}}} \quad (\text{Suharsimi Arikunto 2006:170})$$

Keterangan:

- r = Koefisien validitas item yang dicari
 X = Skor yang diperoleh subjek 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

Teknik perhitungan yang digunakan untuk menganalisa validitas tes ini adalah teknik korelasional biasa, yakni korelasi antara skor-skor tes yang divalidasikan dengan skor-skor tes tolok ukurnya dari peserta yang sama. Selanjutnya perlu diuji apakah koefisien validitas tersebut signifikan pada taraf kesalahan tertentu, artinya adanya koefisien validitas tersebut bukan karena faktor kebetulan, diuji dengan rumus statistik t sebagai berikut :

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

(Suharsimi Arikunto, 2002:157)

Untuk mengadakan interpretasi mengenai besarnya koefisien korelasi menurut Suharsimi Arikunto (2002:245) dapat dilihat pada Tabel 3.3 sebagai berikut :

TABEL 3.5
INTERPRETASI NILAI r

Besarnya Nilai r	<i>Interpretasi</i>
Antara 0.800 sampai dengan 1.00	Tinggi
Antara 0.600 sampai dengan 0.800	Cukup
Antara 0.400 sampai dengan 0.600	Agak Rendah
Antara 0.200 sampai dengan 0.400	Rendah
Antara 0.000 sampai dengan 0.200	Sangat Rendah

Sumber: Suharsimi Arikunto (2002: 245)

Keputusan pengujian validitas menggunakan taraf signifikansi dengan kriteria sebagai berikut:

1. Nilai t dibandingkan dengan harga t_{tabel} dengan $dk = n-2$ dan taraf signifikansi $\alpha = 0,05$.
2. Jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ maka soal tersebut valid.
3. Jika $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ maka soal tersebut tidak valid.
4. Berdasarkan jumlah angket yang diuji sebanyak 30 kasus dengan tingkat kesalahan 5% dan derajat kebebasan (dk) $n-2$ ($30-2=28$), maka didapat nilai r_{tabel} sebesar **0,374**.

2) Pengujian Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2002:112) “Reliabilitas adalah pengukuran yang berkali-kali menghasilkan data yang sama atau konsisten”. Sedangkan menurut Suharsimi Arikunto (2006:178) “Reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk dapat digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Reliabilitas menunjuk pada tingkat keterandalan sesuatu.”

Jika suatu instrumen dapat dipercaya maka data yang dihasilkan oleh instrumen tersebut dapat dipercaya. Pengujian reliabilitas kuesioner penelitian dilakukan dengan rumus Alpha. Rumus Alpha digunakan untuk mencari reliabilitas instrumen yang skornya bukan 1 dan 0, misalnya angket atau soal bentuk uraian. (Suharsimi Arikunto 2006:196).

$$r_{11} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_{b^2}}{\sigma_t^2} \right] \quad (\text{Suharsimi Arikunto, 2006:196})$$

Keterangan:

- r_{11} = Reliabilitas instrumen
 k = Banyaknya butir pertanyaan atau butir soal
 $\sum \sigma_{b^2}$ = Jumlah varians butir soal
 σ_t^2 = Varians total

Sedangkan rumus variansnya adalah:

$$\sigma^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{[\sum X]^2}{N}}{N} \quad (\text{Suharsimi Arikunto, 2006:184})$$

Keterangan:

- N = Jumlah sampel
 σ = Nilai varians
 X = Nilai skor yang dipilih

Keputusan uji reliabilitas ditentukan dengan ketentuan sebagai berikut :

- 1) Jika koefisien internal seluruh item $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ dengan tingkat kesalahan 5% maka item pertanyaan dikatakan reliabel.

2) Jika koefisien internal seluruh item $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ dengan tingkat kesalahan 5% maka item pertanyaan dikatakan tidak reliabel.

3) Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas dan reliabilitas ini menggunakan aplikasi *software SPSS 15 for windows*. Adapun variabel yang diuji yaitu *service encounter* dan tingkat kepuasan pelanggan. Hasil pengujian pada 30 responden, dengan $dk = n-2 = 30-2=28$ diperoleh $r_{tabel} = 0,374$, nilai tingkat validitas *service encounter* yang diperoleh adalah sebagai berikut :

TABEL 3.6
HASIL PENGUJIAN VALIDITAS SERVICE ENCOUNTER

No	Indikator	R hitung	R tabel	Ket
1	Interaksi tidak langsung antara karyawan dengan pelanggan (Remote Encounter)			
	Informasi yang disampaikan hotel melalui situs internet	0,676	0,374	Valid
	Prosedur pemesanan kamar melalui situs internet	0,422	0,374	Valid
2	Interaksi antara karyawan dengan pelanggan melalui telepon (Phone Encounter)			
	Kecepatan karyawan menjawab telepon	0,736	0,374	Valid
	Memperkenalkan nama hotel dan identitas diri	0,579	0,374	Valid
	Informasi yang disampaikan karyawan hotel	0,797	0,374	Valid
	Pengaturan intonasi suara karyawan	0,445	0,374	Valid
	Kesungguhan karyawan memahami informasi dari pelanggan	0,483	0,374	Valid
3	Interaksi langsung antara karyawan dengan pelanggan (Face to face Encounter)			
	Kondisi lingkungan hotel	0,561	0,374	Valid
	Pakaian karyawan	0,537	0,374	Valid
	Kesungguhan karyawan menyapa pelanggan	0,464	0,374	Valid

No	Indikator	R hitung	R tabel	Ket
	Pengetahuan karyawan	0,723	0,374	Valid
	Pengaturan intonasi suara karyawan	0,542	0,374	Valid
	Cara bicara karyawan	0,494	0,374	Valid
	Kesediaan karyawan memberikan bantuan	0,493	0,374	Valid
	Pengucapan kata-kata perpisahan oleh karyawan	0,657	0,374	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2008

Sedangkan nilai tingkat validitas tingkat kepuasan pelanggan yang diperoleh adalah sebagai berikut :

TABEL 3.7
HASIL PENGUJIAN VALIDITAS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN

No	Indikator	R hitung Kenyataan	R hitung harapan	R tabel	Ket
Interaksi tidak langsung antara karyawan dengan pelanggan (Remote Encounter)					
1	Informasi yang disampaikan hotel melalui situs internet	0,558	0,629	0,374	Valid
	Prosedur pemesanan kamar melalui situs internet	0,532	0,629	0,374	Valid
Interaksi antara karyawan dengan pelanggan melalui telepon (Phone Encounter)					
2	Kecepatan karyawan menjawab telepon	0,743	0,677	0,374	Valid
	Memperkenalkan nama hotel dan identitas diri	0,762	0,731	0,374	Valid
	Informasi yang disampaikan karyawan hotel	0,397	0,484	0,374	Valid
	Pengaturan intonasi suara karyawan	0,621	0,545	0,374	Valid
	Kesungguhan karyawan memahami informasi yang disampaikan pelanggan	0,640	0,485	0,374	Valid
Interaksi langsung antara karyawan dengan pelanggan (Face to face Encounter)					
3	Kondisi lingkungan hotel	0,583	0,740	0,374	Valid
	Pakaian karyawan	0,670	0,515	0,374	Valid
	Kesungguhan karyawan menyapa pelanggan	0,659	0,603	0,374	Valid
	Pengetahuan karyawan	0,580	0,762	0,374	Valid
	Pengaturan intonasi suara karyawan	0,482	0,653	0,374	Valid

No	Indikator	R hitung Kenyataan	R hitung harapan	R tabel	Ket
	Cara bicara karyawan	0,605	0,714	0,374	Valid
	Kesediaan karyawan memberikan bantuan	0,424	0,721	0,374	Valid
	Pengucapan kata-kata perpisahan oleh karyawan	0,481	0,629	0,374	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2008

Berdasarkan hasil pengujian validitas pada Tabel 3.6 dan Tabel 3.7. Maka dapat disimpulkan bahwa 3 dimensi yang terdiri dari 15 item dapat dikatakan valid, karena $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Adapun reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data, karena instrumen tersebut sudah baik, instrumen yang sudah dapat dipercaya, yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. Hasil pengujian reliabilitas yang diperoleh, dapat terlihat pada Tabel 3.8 berikut ini :

TABEL 3.8
HASIL PENGUJIAN RELIABILITAS

No	Variabel	R hitung	R tabel	Keterangan
1	<i>Service Encounter</i>	0,897	0,374	Reliabel
2	Tingkat Kepuasan Pelanggan			
	Tingkat Kinerja/Kenyataan	0,899	0,374	Reliabel
	Tingkat Harapan	0,921	0,374	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2008

Jika koefisien internal seluruh item $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ dengan tingkat kesalahan 5% maka item pertanyaan dikatakan reliabel, maka variabel yang diuji keduanya reliabel.

3.2.7 Teknik Analisis Data

Data yang telah terkumpul harus dianalisis agar memperoleh makna yang berguna bagi pemecahan masalah yang telah diangkat oleh peneliti. Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif adalah dengan menggunakan statistik. Statistik yang digunakan adalah statistik inferensial atau sering disebut dengan statistik induktif atau statistik probabilitas. Statistik inferensial adalah teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi. (Sugiyono, 2005:113).

Penelitian ini menggunakan dua jenis pendekatan analisis, yaitu analisis deskriptif dan analisis verifikatif. Analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis data yang bersifat kualitatif serta digunakan untuk melihat faktor penyebab. Sedangkan analisis verifikatif dipergunakan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan uji statistik dan menitikberatkan dalam pengungkapan perilaku variabel penelitian. Dengan menggunakan kombinasi metode analisis tersebut dapat diperoleh generalisasi yang bersifat komprehensif.

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 menjawab masalah yang diajukan.

Alat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket. Angket ini disusun oleh penulis berdasarkan variabel yang terdapat dalam penelitian. Jenis data yang terkumpul dalam penelitian ini adalah data ordinal. Sejalan dengan tujuan

penelitian ini, yaitu untuk mengetahui pengaruh *service encounter* terhadap tingkat kepuasan pelanggan hotel bintang tiga di Kota Bandung.

Dalam penelitian kuantitatif analisis data dilakukan setelah data seluruh responden terkumpul. Kegiatan analisis data dalam penelitian ini yaitu :

(1) Menyusun data

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

(2) Menyeleksi data untuk memeriksa kesempurnaan dan kebenaran data yang terkumpul

(3) Tabulasi data

Tabulasi data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

a) Memberi skor pada setiap item

Perhitungannya skor pada setiap item dapat digunakan rumus menurut Riduwan (2007:14) sebagai berikut:

$$\text{Skor pada Setiap Item} = \frac{\text{Jumlah n jawaban responden} \times \text{bobot n jawaban responden}}{\text{Jumlah n jawaban responden}}$$

Sebagai contoh untuk perhitungan skor pada setiap item akan dijelaskan pada bab 4, Adapun kriteria interpretasi skor sebagai berikut:

TABEL 3.9
TABEL INTERPRETASI SKOR

No	Kriteria	Keterangan
1	0% - 20%	Sangat Lemah/Sangat Rendah
2	21% - 40%	Lemah/Rendah
3	41% - 60%	Cukup
4	61% - 80%	Kuat/Tinggi
5	81% - 100%	Sangat Kuat/Sangat Tinggi

Sumber: Modifikasi Riduwan (2007:15)

- b) Menjumlahkan skor pada setiap item
 - c) Menyusun ranking skor pada setiap variabel penelitian
- (4) Pengujian

Penelitian ini hanya menganalisis dua variabel saja maka digunakan teknik analisis regresi linier sederhana, sedangkan teknik tersebut membutuhkan data sekurang-kurangnya berskala interval. Oleh sebab itu data ordinal yang diperoleh akan ditransformasi menjadi skala interval. Setelah ditransformasikan menjadi skala interval dengan menggunakan *Method Of Successive Interval*, kemudian dilanjutkan dengan analisis regresi linier sederhana

1) Analisis Deskriptif

Dalam penelitian ini, analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan variabel-variabel penelitian yaitu:

- (1) Analisis deskriptif tanggapan responden pelanggan hotel bintang tiga di Kota Bandung mengenai *service encounter*.
- (2) Analisis deskriptif tanggapan responden pelanggan hotel bintang tiga di Kota Bandung mengenai tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan.

Dalam mengolah hasil angket untuk mengkategorikan hasil perhitungan angket, maka digunakan kriteria penafsiran dengan teknik prosentase (0 - 100%). Penafsiran pengelolaan data berdasarkan batas-batas menurut Moch. Ali (1985:84) adalah sebagai berikut:

TABEL 3.10
KRITERIA PENAFSIRAN HASIL PERHITUNGAN RESPONDEN

No	Kriteria	Keterangan
1	0 %	Tidak seorang pun
2	1-25 %	Sebagian kecil
3	26-49 %	Hampir setengahnya
4	50 %	Setengahnya
5	51-75 %	Sebagian besar
6	76-99 %	Hampir seluruhnya
7	100 %	Seluruhnya

Sumber : Moh. Ali (1985:84)

2) Analisis Verifikatif

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier sederhana dan analisis korelasi karena penelitian ini hanya menganalisis dua variabel, yaitu mengenai pengaruh *service encounter* sebagai variabel independen (X) terhadap tingkat kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen (Y). Dalam penelitian ini, setiap pernyataan dari angket terdiri dari 5 kategori sebagai berikut :

TABEL 3.11
SKOR SETIAP ITEM PERTANYAAN

Alternatif Jawaban	Bobot
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Cukup	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

Sumber : Modifikasi dari Sugiyono (2004:87)

(a) Analisis Regresi Linear Sederhana

Setelah data terkumpul berhasil di ubah menjadi interval, maka langkah selanjutnya adalah menghitungnya dengan menggunakan analisa korelasi yang bertujuan mencari hubungan antara kedua variabel diteliti.

Sebagaimana diketahui sebelumnya bahwa penelitian ini menggunakan analisis data regresi linier sederhana atau melakukan prediksi (taksiran). Dalam melakukan prediksi, harus dapat menentukan dengan tegas mana yang sebab dan mana yang akibat. Dengan diketahuinya sebab dan akibat, maka hubungan yang dicari bersifat kausal (sebab akibat). Selanjutnya, untuk mengetahui variabel sebab (bebas) maka dapat dilakukan prediksi tentang variabel akibat (terikat). Berdasarkan penjelasan tersebut maka salah satu syarat untuk melakukan prediksi atas variabel terikat di waktu yang akan datang, maupun di dalam populasinya, dengan dasar beberapa skor variabel bebas dan variabel terikat (sebagai sampel) adalah adanya hubungan yang signifikan antara variabel bebas dan variabel terikat. (Irianto, 2006: 156). Jadi, analisis korelasi dan analisis regresi menurut para ahli statistik merupakan satu bagian yang tidak bisa dipisahkan. (Amir, 2006: 147)

Analisis korelasi bertujuan mencari derajat keeratan hubungan antara kedua variabel yang diteliti. Hubungan dua variabel terdiri dari dua macam yaitu hubungan yang positif dan hubungan yang negatif. Ukuran yang dipakai untuk mengetahui kuat atau tidaknya hubungan antara X dan Y disebut koefisien korelasi (r) paling sedikit -1 dan paling besar 1 ($-1 < r < 1$) artinya jika:

$r = 1$, hubungan X dan Y sempurna dan positif (mendekati 1, hubungan sangat kuat dan positif).

$r = -1$, hubungan X dan Y sempurna dan negatif (mendekati -1, hubungan sangat kuat dan negatif).

$r = 0$, hubungan X dan Y lemah sekali dan tidak ada hubungan sama sekali.

Penentuan koefisien korelasi (r) dalam penelitian ini menggunakan koefisien korelasi *Pearson's Product Moment Coefficient of Correlation*. X dikatakan mempengaruhi Y, jika berubahnya nilai X akan menyebabkan adanya perubahan nilai Y, artinya naik turunnya X akan membuat nilai Y juga naik turun, dengan demikian nilai Y ini akan bervariasi. Namun nilai Y bervariasi tersebut tidak semata-mata disebabkan oleh X, karena masih ada faktor lain yang menyebabkan. Untuk dapat memberi interpretasi mengenai besarnya koefisien korelasi antara variabel X dan Y, maka dapat digunakan pedoman yang tertera pada Tabel 3.8 pada halaman berikut.

TABEL 3.12
PEDOMAN UNTUK MEMBERIKAN INTERPRETASI
KOEFISIEN KORELASI

Besarnya Koefisien	Klasifikasi
0,00 - 0,199	Sangat rendah
0,20 - 0,399	Rendah
0,40 - 0,599	Sedang
0,70 - 0,799	Kuat
0,80 - 1,000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2005:214)

Analisis regresi digunakan bila peneliti bermaksud ingin mengetahui kondisi diwaktu yang akan datang dengan suatu dasar keadaan sekarang atau ingin melihat

kondisi di waktu lalu dengan dasar keadaan sekarang, di mana sifat ini merupakan prediksi atau taksiran. Arti kata prediksi bukanlah merupakan hal yang pasti, tetapi merupakan suatu keadaan yang mendekati kebenaran.

Peneliti menggunakan analisis regresi bila bermaksud ingin mengetahui bagaimana variabel dependen/kriteria dapat diprediksikan melalui variabel independen atau prediktor, secara individual. Dampak dari penggunaan analisis regresi dapat digunakan untuk memutuskan apakah naik dan menurunnya variabel dependen dapat dilakukan melalui menaikkan dan menurunkan keadaan variabel independen, atau untuk meningkatkan keadaan variabel dependen dapat dilakukan dengan meningkatkan variabel independen/dan sebaliknya (Sugiyono, 2004: 204).

Analisis ini didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen, yaitu *service encounter* sebagai variabel independen (X) dan tingkat kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen (Y).

Untuk bisa membuat ramalan melalui regresi, maka data setiap variabel harus tersedia. Selanjutnya berdasarkan data itu peneliti harus dapat menemukan persamaan regresi linier sederhana melalui perhitungan.

Persamaan umum regresi linier sederhana adalah :

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = Subjek/nilai dalam variabel dependen yang diprediksikan.

a = Nilai Y bila X = 0 (harga konstan)

b = Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel independen yang didasarkan pada variabel independen. Bila b (+) maka naik, dan bila (-) maka terjadi penurunan.

X = Subjek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu

Langkah-langkah yang dilakukan dalam analisis regresi adalah sebagai berikut:

a. Mencari harga-harga yang akan digunakan dalam menghitung koefisien a dan b, yaitu: $\sum X_i$, $\sum Y_i$, $\sum X_i Y_i$, $\sum X_i^2$, $\sum Y_i^2$, dan

b. Mencari koefisien regresi a dan b dengan rumus yang dikemukakan Sugiyono (2004: 206) sebagai berikut:

Nilai dari a dan b pada persamaan regresi linier dapat dihitung dengan rumus

$$a = \frac{(\sum Y_i)(\sum X_i^2) - (\sum X_i)(\sum X_i Y_i)}{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2}$$

$$b = \frac{n \sum X_i Y_i - \sum X_i \sum Y_i}{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2}$$

(b) Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui besarnya sumbangan sebuah variabel bebas terhadap variasi (naik/turunnya) variabel terikat maka digunakan koefisien determinasi (KD) dengan rumus berikut :

$$KD = r^2 \times 100 \% \quad (\text{Sugiyono, 2004: 210})$$

Keterangan :

KD = koefisien determinasi

r = koefisien korelasi

(c) Rancangan Uji Hipotesis

Untuk menguji signifikansi koefisien korelasi antara variabel X dan Y dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} yaitu dengan menggunakan rumus distribusi student ($t_{student}$). Rumus dari *distribusi student* adalah:

$$t = r \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \quad (\text{Sudjana, 2000: 62})$$

Keterangan

t = distribusi student

r = koefisien korelasi

n = banyaknya data

Kriteria pengambilan keputusan pengujian hipotesis yang diajukan adalah:

Rumus 1 :

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima

Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak

Rumus 2 :

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima

Jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak

Pada taraf kesalahan 0,05 dengan derajat kebebasan dengan dk (n-2) serta pada uji satu pihak, yaitu uji pihak kanan.

Secara statistik dalam rangka pengambilan keputusan penerimaan atau penolakan hipotesis dapat ditulis sebagai berikut :

$H_0 : \rho \leq 0$, artinya tidak terdapat pengaruh antara *service encounter* terhadap tingkat kepuasan pelanggan hotel bintang tiga di Kota Bandung.

$H_1 : \rho > 0$, artinya terdapat pengaruh antara *service encounter* terhadap tingkat kepuasan pelanggan hotel bintang tiga di Kota Bandung.