

## **SKRIPSI**

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN WAITER DAN WAITERS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN HOTEL GRAND LEGI MATARAM”**

*The Effect Of The Service Quality Of The Waiter and Waiters On Costumer  
Satisfaction in Grand Legi Hotel*

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Sarjana Strata  
Satu (S1) pada Program Studi Administrasi Bisnis  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Mataram



**KONSENTRASI ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
2019**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *WAITER* DAN *WAITRES*  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RESTORAN HOTEL GRAND  
LEGI MATARAM**

Telah memenuhi syarat dan disetujui  
Pada tanggal, 26 Agustus 2019

**Dosen Pembimbing I**



**Drs. H. M. Junaidi., MM**  
**NIDN. 0807066201**

**Dosen Pembimbing II**



**Nurul Hidavati Indra Ningsih,S.E., M.M.**  
**NIDN. 0813038202**

**Mengetahui**

**Ketua Program Studi Administrasi Bisnis**



**Ealu Hendra Maniza, S.Sos.,MM**  
**NIDN. 0828108404**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *WAITER* DAN *WAITERS*  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RESTORAN HOTEL  
GRAND LEGI MATARAM**

Skripsi atas nama Doni Fahrurrizal telah dipertahankan dengan baik didepan  
dosen penguji Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Mataram

Pada tanggal, 26 Agustus 2019

Dosen Penguji,

1. Drs. H. M. Junaidi.,MM (Ketua)   
NIDN: 0813037501
2. Nurul Hidayati Indra Ningsih.S.E.,MM (Anggota I)   
NIDN: 0813038202
3. Dr. Ibrahim H Abdullah,SE.,MM (Anggota II)   
NIDN: 0830125501

Mengesahkan,

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**

Dekan,  
  
  
Drs. Amil,MM  
NIDN: 0831126204

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN WAITER DAN WAITERS  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RESTORAN HOTEL GRAND  
LEGI MATARAM**

**Doni Fahrurizal  
Nim: 21412A0025  
Administrasi Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Mataram  
Doni12@gmail.com**

**Dosen Pembimbing**

1. **Drs. H. M. Junaidi.,MM**      2. **Nurul Hidayati Indra Ningsih.S.E.,MM**  
NIDN: 0813037501                      NIDN: 0813038202

**ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dari *waiter* dan *waiters* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Restoran Hotel Grand Legi Mataram. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Di dalam terdapat dua variabel yakni kualitas pelayanan *waiter* dan *waiters* sebagai variabel bebas (X) dan kepuasan konsumen sebagai variabel terikat (Y) yang dimana penelitian ini jumlah sampel yang diambil adalah berjumlah 50 responden.

Adapun hasil penelitian ini menunjukkan variabel kualitas pelayanan *waiter* dan *waiters* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen hal tersebut ditunjukkan dengan nilai signifikansi yang didapatkan sebesar 0.005 dan nilai t-hitung yang diperoleh lebih besar dari t-tabel yakni sebesar  $2,857 > 1,677$ . Hasil uji Koefisien Determinasi menunjukkan hasil variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sebesar 48,3%,

***Kata kunci : kualitas pelayanan waiter dan waiters, kepuasan konsumen***

**THE EFFECT OF THE QUALITY OF WAITER AND WAITERS SERVICE  
TO THE CONSUMER SATISFACTION OF HOTEL GRAND LEGI  
MATARAM RESTAURANT**

**Doni Fahrurizal**  
**Nim: 21412A0025**  
**Business Administration**  
**Muhammadiyah University of Mataram**  
**Doni12@gmail.com**

**Supervisor**

**1. Drs. H. M. Junaidi., MM**  
**NIDN: 0813037501**

**2. Nurul Hidayati Indra Ningsih.S.E., MM**  
**NIDN: 0813038202**

**ABSTRACT**

*The purpose of this study was to determine whether the quality of service from waiters and waiters affect customer satisfaction in the Grand Legi Hotel Mataram Restaurant. This research uses quantitative research. Inside there are two variables namely waiter service quality and waiters as the independent variable (X) and customer satisfaction as the dependent variable (Y) in which this study the number of samples taken is 50 respondents.*

*The results of this study indicate that the variable service quality of waiters and waiters has a positive and significant effect on customer satisfaction variables, it is indicated by the significance value obtained at 0.005 and the calculated t-value obtained is greater than t-table that is  $2.857 > 1.677$ . Determination coefficient test results showed the results of service quality variables affect customer satisfaction by 48.3%,*

**Keywords: quality of waiter and waiters service, customer satisfaction**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah yang telah memberikan rahmat beserta karunia-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN WAITER DAN WAITERS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RESTORAN HOTEL GRAND LEGI MATARAM”** dapat penulis selesaikan sebagaimana waktu yang telah direncanakan sebelumnya. Keberhasilan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih atas bantuan, bimbingan, arahan, saran yang telah diberikan terutama kepada :

1. Bapak Rektor Drs. H. Arsyad Gani, M.Pd Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Bapak Drs. H. M. Junaidi, MM selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram. Sekaligus selaku dosen pembimbing utama.
3. Bapak Lalu Hendra Maniza, S.Sos, MM selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
4. Ibu Nurul Hidayati Indra Ningsih SE. MM selaku dosen pembimbing pendamping yang telah memberikan banyak waktu luang untuk proses bimbingan, pengarahan, saran-saran, koreksi dan nasihat-nasihat sehingga proposal ini lebih sempurna.

5. Ayah dan Ibu tercinta beserta Kakak dan Adik Ku terima kasih banyak atas do'a, semangat, dan kasih sayang yang diberikan selama ini.
6. Seluruh rekan- rekan seperjuangan yang telah banyak membantu serta memberikan dorongan dan semangatnya

Atas bantuan yang diberikan oleh berbagai pihak kepada penulis, penulis sekali lagi mengucapkan banyak terima kasih.

Penulis menyadari bahwa di dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan-kekurangan. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, penulis menerima segala kritik dan saran yang bersifat membangun guna menyempurnakan skripsi ini. Akhir kata, penulis sangat berharap semoga skripsi ini bisa membawa manfaat bagi kita semua. Amin....

Mataram, 26  
Agustus 2019

**Doni Fahrurizal**

**NIM:21412A0025**

## PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua yang tercinta ayahanda dan ibundaku tercinta. Terima kasih atas doa yang tak henti-hentinya, restu, dukungan dan perjuangan yang tidak akan dapat tergantikan oleh apapun
2. Untuk saudara-saudaraku dan keluarga besar yang telah memberikan semangat dan dukungan motivasi sekaligus doa sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Sahabat-sahabatku yang telah membantu dan memberikan motivasi selama penelitian dan perkuliahan.
4. Teman-teman kelas Administrasi Bisnis angkatan 2014
5. Almamater hijauku tercinta

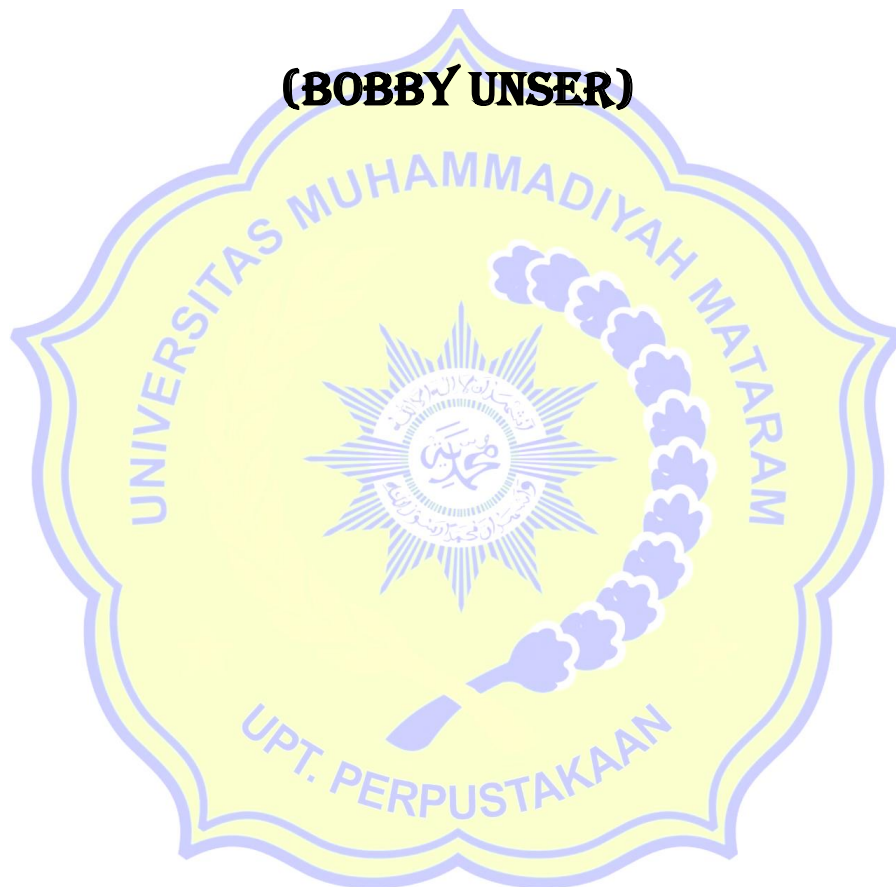
Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan hidayahnya kepada kita semua ,,,, amin, amin yaa rabbal alamin.....



## **MOTTO**

**“SUKSES ADALAH SAAT PERSIAPAN DAN  
KESEMPATAN BERTEMU”**

**(BOBBY UNSER)**



## SURAT PENYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini saya mahasiswa Program Studi Administrasi Bisnis  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram:

Nama : Doni Fahrurizal

Nim : 21412A0025

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
WAITER DAN WAITERS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RESTORAN HOTEL  
GRAND LEGI MATARAM”** adalah hasil karya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak  
terdapat tidak terdapat karya yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan dan  
dikutip dengan mengikuti tata penulis karya ilmiah yang lazim. Apabila ternyata terbukti bahwa  
penyataan ini tidak bener, hal tersebut sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surta pernyataan ini saya buat dengan sadar dan tanpa rekayasa dari pihak  
manapun.

Mataram, Agustus 2019

Yang membuat pernyataan,



**DONI FAHRURRIZAL**  
**NIM. 21412A0025**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>ABSTRACT</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	vijj
<b>MOTTO</b> .....	ix
<b>KEASLIAN PENELITIAN</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Batasan Masalah .....	4
1.4. Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	4
1.4.2 Tujuan Penelitian.....	4
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu .....	6
2.2 Landasan Teori.....	8
2.2.1 Pengertian Hotel.....	8
2.2.2 Pengertian Restoran .....	8
2.2.3 Jenis-Jenis Restoran .....	9
2.2.4 Pengertian .....	9
2.2.5 Kriteria Waiter Yang Baik .....	10
2.2.6 Pengertian Service.....	10
2.2.7 Jenis-Jenis Service .....	11
2.2.8 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	14
2.2.9 Faktor-Faktor Yang Menimbulkan Pelayanan .....	15
2.2.10 Faktor Yang Bersipat Material.....	16
2.2.11 Kepuasan Konsumen.....	17
2.2.12 Indikator Kepuasan Konsumen .....	18
2.3 Kerangka Berpikir .....	19
2.4 Hipotesis.....	19
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian.....	21
3.2 Lokasi Penelitian.....	21

3.3 Jenis Dan Sumber Data .....	21
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	22
3.4.1 Dokumentasi .....	22
3.4.2 Kuesioner .....	23
3.5 Populasi Dan Sampel .....	23
3.5.1 Populasi.....	23
3.5.2 Sampel.....	24
3.6 Klasifikasi Dan Definisi Operasional Variabel.....	21
3.6.1 Klasifikasi .....	24
3.6.2 Definisi Variabel.....	24
3.7 Pengujian Instrumen.....	25
3.7.1 Uji Validitas .....	25
3.7.2 Uji Realibilitas .....	25
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	25
3.8 Metode Analisis Data.....	25
3.8.1 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	25
3.8.2 Pengujian Hipotesis .....	26
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	31
4.1.1 Sejarah Hotel.....	31
4.1.2 Alamat Hotel .....	32
4.1.3 Profil Karyawan .....	32
4.1.4 Fasilitas Restoran .....	33
4.2 Klasifikasi Responden.....	33
4.2.1 Klasifikasi Responder Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
4.2.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Umur .....	34
4.2.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	35
4.3 Deskripsi Data Variabel .....	35
4.3.1 Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	35
4.3.2 Variabel Kepuasan Konsumen (Y) .....	36
4.4 Hasil Penelitian .....	37
4.4.1 Hasil Uji Validitas.....	37
4.4.2 Hasil Uji Realibilitas.....	39
4.4.3 Hasil Uji Analisis Regresi Sederhana .....	40
4.4.4 Hasil Uji Hipotesis .....	40
4.4.5 Hasil Uji Parsial (T) .....	40
4.4.6 Hasil Uji Koefisien Determinasi R .....	42
4.5 Pembahasan .....	42
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	44
5.2 Saran .....	44
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dunia pariwisata di Indonesia saat ini terus mengalami perkembangan dari waktu ke waktu hal tersebut dapat dilihat dari jumlah wisatawan manca negara yang masuk ke Indonesia lima tahun terakhir yang terus mengalami peningkatan.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Wisatawan Mancanegara**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Pertumbuhan (%)</b>
2013	8.802.129	9.42
2014	9.435.411	7.19
2015	10.406.291	10.29
2016	11.519.275	10.70
2017	14.039.799	21.88

*Sumber : Badan Pusat Statistik (BPS) 2013-2017.*

Perkembangan dari industri pariwisata di Indonesia ini memberikan dampak yang cukup besar bagi perkembangan ekonomi yang ada di Indonesia, dari sektor ini banyak sekali bermunculan kegiatan-kegiatan usaha seperti perhotelan, *travel agent*, *artshop*, tempat makan, pusat-pusat perbelanjaan dan lain sebagainya yang semuanya itu menyerap ribuan lapangan kerja.

Salah satu daerah di Indonesia yang saat ini terus berbenah melakukan pengembangan dunia pariwisata di Indonesia adalah pulau Lombok. Pulau Lombok sendiri merupakan pulau yang terletak di Provinsi Nusa Tenggara Barat yang pada tahun 2016 dan 2017 meraih gelar *World Best Halal Tourism*. Dengan gelar tersebut tentunya menjadikan pulau ini menjadi salah satu

primadona bagi sebagian wisatawan yang ada di dunia untuk berkunjung ke pulau Lombok.

Sektor perhotelan menjadi salah satu sektor yang paling merasakan adanya peningkatan dari sektor pariwisata di pulau Lombok. Menurut keputusan menteri SK 241/H/70TAHUN/1970, menjelaskan hotel adalah perusahaan yang memberikan layanan jasa dalam bentuk penginapan atau akomodasi serta menyediakan hidangan dan fasilitas lainnya untuk umum yang memenuhi syarat-syarat *comfort, privacy*, dan bertujuan komersial. Selain sebagai tempat penginapan, hotel juga mampu meningkatkan pendapatan daerah, dimana hotel dapat memberikan pajak yang telah dibebankan oleh pemerintah setempat. Meningkatkan pendapatan daerah tidak menutup suatu daerah akan semakin berkembang dan maju sebagaimana telah diketahui hampir setiap kota terdapat hotel yang memberikan jasa penginapan bagi orang yang membutuhkan.

Di Pulau Lombok saat ini banyak sekali kita jumpai hotel, mulai dari hotel melati sampai hotel berbintang yang menawarkan fasilitas-fasilitas khusus dan pelayanan-pelayanan istimewa bagi para tamu. Salah satu hotel yang terkenal di daerah ini yakni Hotel Grand Legi, Hotel Grand Legi Mataram terletak di pusat kota Mataram, ibukota Nusa Tenggara Barat dan hanya 1 jam menit berkendara dari Bandara. Sebagai hotel mewah di kota Mataram, Grand Legi Mataram Hotel tersedia 83 kamar kamar superior dan deluxe termasuk 12 kamar Executive Suite.

Sebagai salah satu Hotel di daerah bisnis hotel ini tersedia enam fungsi ruang untuk konferensi dan insentif termasuk satu Ballroom Kenanga, pusat bisnis, kolam renang dengan Sunken Bar, tempat tidur matahari, nuansa dan handuk layanan, pijat dan spa, mini golf, tiga dining venue dan satu Executive Lounge Bar & Karaoke. Hotel juga menawarkan Amerika sarapan dan 24 jam layanan kamar. Semua kamar di fitur kamar mandi tidak cocok dengan dingin / air panas, mengendalikan diri AC, mini bar, fasilitas membuat teh / kopi, TV satelit (indovision) dengan salah satu saluran bioskop, telepon, koneksi internet.

Salah satu juga yang menjadi daya tarik Di Hotel Grand Legi Mataram adalah Restoran yang dimiliki oleh hotel ini, menjadi tempat favorit bagi sebagian pengunjung hotel, membuat restaurant ini selalu menyajikan inovasi-inovasi mulai dari segi hidangan makanan sampai dengan kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh pihak restaurant. Dari segi pelayanan pada hotel ini, pihak management menawarkan banyak sekali kualitas service yang ada mulai dari, *tabel service*, *buffet service*, *cafeteria service*, *tray service*, *oriental service* dan *ethnic service*.

Salah satu hal terpenting dari bagus atau tidaknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Hotel adalah pelayan atau *waiter dan waiters* yang ada didalam restaurant tersebut. Menurut Marsum (2005,) *Waiter* atau Pramusaji adalah karyawan / karyawan di sebuah restoran yang bertugas menunggu tamu- tamu, membuat tamu-tamu merasa mendapat sambutan yang baik dan nyaman, mengambil pesanan makanan dan minuman serta

menyajikannya, juga membersihkan restoran dan lingkungannya serta mempersiapkan meja makan (*tabel setting*) untuk tamu berikutnya

Pelayanan sendiri adalah usaha atau cara melayani kebutuhan orang lain untuk memberikan kemudahan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa bertujuan untuk memperoleh imbalan. Baik atau buruknya kualitas pelayanan yang diberikan seorang *waiter/waiters* akan memberikan sebuah hasil yang dinamakan kepuasan konsumen. Menurut Kotler dalam buku Sunyoto (2013;35), kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Kesan yang baik yang didapatkan konsumen akan membuat seorang konsumen membeli sebuah produk secara terus menerus atau paling tidak untuk membeli kembali

Dari uraian diatas yang menjadi pertanyaan peneliti disini adalah, apakah pelayanan yang diberikan oleh *waiter dan waiters* di restaurant hotel grand legi apakah sesuai dengan harapan konsumen. maka disini peneliti tertarik mengambil judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *WAITER* DAN *WAITERS* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN HOTEL GRAND LEGI MATARAM”

## 1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang diatas dapat di ambil rumusan masalah sebagai berikut, Apakah Kualitas pelayanan *waiter* dan *waiters* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Grend Legi Mataram ?



### 1.3 Tujuan dan Mamfaat

#### 1.3.1 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dari *waiter* dan *waiters* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Restoran Hotel Grand Legi Mataram.

#### 1.3.2 Manfaat

Manfaat penelitian :

1. Bagi peneliti

penelitian ini dapat menambah pengetahuan tentang pengaruh kualitas pelayanan *waiter* dan *waiters* terhadap kepuasan konsumen

2. Bagi Perusahaan atau Pihak Restoran

Sebagai penelitian empiris, penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan temuan yang bermanfaat bagi para pemasar produk yang rentan terhadap kepuasan konsumen. Temuan dari penelitian ini dapat dijadikan masukan dan bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam menyusun strategi pemasaran yang tepat.

3. Bagi akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan kerangka teoritis terhaap penelitian selanjutnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan *waiter* dan *waiters* terhadap kepuasan konsumen.

## BAB II LANDASAN TEORI

### 2.1 Penelitian Terdahulu

Dasar atau acuan-acuan yang berupa teori atau temuan-temuan melalui hasil berbagai penelitian sebelumnya merupakan hal yang sangat perlu dan dapat disajikan sebagai data pendukung. Salah satu data pendukung yang menurut peneliti yang perlu dijadikan sebagai bagian tersendiri adalah penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang dibahas. Dalam penelitian ini fokus penelitian terdahulu yang menjadi acuan adalah terkait dengan masalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen oleh karena itu peneliti melakukan langkah kajian terhadap hasil penelitian berupa skripsi, tesis dan jurnal-jurnal melalui internet.

**Tabel 2.1**  
**Tabel Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti dan Tahun	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
1	Kevianto Setiawan, 2015	Pengaruh kualitas pelayanan pramusaji terhadap kepuasan konsumen di rumah makan lotek taman kepo bandung	Variabel bebas : kualitas pelayanan Variabel terikat : kepuasan konsumen	Dari hasil penelitian yang dilakuakn menggunakan analisis data secara kuantitatif, terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen di rumah makan lotek taman kepo bandung, yaitu sebesar 53%. dan 47% dipengaruhi oleh factor yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

2	Kasmita, 2016	Pengaruh Kualitas Pelayanan Waiter/ Waitres Terhadap Kepuasan Tamu D'cafe Restaurant Di Hotel Axana Padang	Variabel bebas : kualitas pelayanan waiter/ waiters Variabel terikat : kepuasan tamu D Café restaurant	Hasil penelitian uji hipotesis terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y adalah sebesar 74% sedangkan 26% dipengaruhi oleh faktor lain dengan sig 0,000. Karena nilai sig 0,000 < 0,05 maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan waiter /waitress (X) terhadap kepuasan tamu D"Cafe Restaurant Axana Hotel Padang (Y).
3	Dani Rima Syafullah, 2012	Pengaruh Kualitas Pelayanan Waiter/Waite rs Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Restaurant Pandan Wangi Riyadi Palace Hotel Solo	Variabel bebas (X) kualitas pelayanan waiters/waite rs Variabel terikat (Y) meningkatkan kepuasan tamu	Dari hasil obserpvasi yang dilakukan melalui metode kualitatif yang dilakukan dengan wawancara dan observasi dapat ditarik kesimpulan bahwa, tamu merasa puas makan di restaurant. Hal itu didasarkan dari kemampuan para water dalam menjalankan prinsip <i>realibility</i> dan <i>responsive</i> terhadap konsumen.

Sumber : Jurnal dan skripsi, Tahun 2012-2016

## 2.2 Landasan teori

### 2.2.1 Pengertian Hotel

Kata Hotel mulai dipakai sejak abad ke 18 di London, Inggris. Pada saat itu kata hotel adalah “ garni “, sebuah rumah besar yang dilengkapi dengan sarana tempat menginap/tinggal untuk penyewaan secara harian, mingguan atau bulanan. Kata hotel sendiri merupakan perkembangan dari bahasa Perancis. Hotel berasal dari kata latin: “ hostel” dan mulai dikenal di masyarakat pada tahun 1797.

Ada beberapa definisi hotel berdasarkan berbagai pendapat, di antaranya:

1. Hotel adalah : Bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan dan minuman, serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan dan dikelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan ( Rumecko, 2002 :2)
2. Hotel adalah :Suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersil, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan dan penginapan berikut makan dan minum. SK Menteri Perhubungan No. Pm. 10/Pw. 301/Phb. 77 dalam Kevianto (2015).
3. Hotel adalah : Perusahaan yang menyediakan jasa dalam bentuk akomodasi serta menyediakan hidangan dan fasilitas lainnya dalam hotel untuk umum yang memenuhi syarat kenyamanan dan bertujuan komersil

dalam jasa tersebut. SK. Menteri Perhubungan No. 241/11/1970 dalam Kevianto (2015).

### 2.2.2 Pengertian Restoran

Menurut Gregoire (2010: 11) yang mengemukakan berdasar tujuan bahwa restoran dibagi menjadi dua pengertian yang dibagi menjadi Onsite foodservice yang secara operasional menjual makanan hanya untuk mendukung aktifitas utama dan biasanya tergolong non-profit, sedangkan commercial foodservice secara operasional menjual makanan adalah prioritas utama dan keuntungan diinginkan

### 2.2.3 Jenis-Jenis Restoran

Menurut Gregoire (2010:11-12) komersial restoran terbagi dalam beberapa macam, antara lain;

a. *Limited service, limited menu restoran*

*Limited service, limited menu restoran* (biasa disebut dengan *fast-food/quick service*) menyediakan menu yang terbatas kepada konsumen dan sering kali konsumen memesan makanan dan membayar langsung sebelum makan. Jenis restoran seperti ini menargetkan konsumen yang ingin makan dengan cepat dengan harga yang terjangkau.

b. *Full-service restoran*

*Full-service restoran* menyediakan meja untuk makan dengan pelayanan. Konsumen disapa dan dipersilahkan duduk oleh *host/hostess* dan melayani pemesanan makanan. Pembayaran dilakukan setelah makan.

c. *Casual dining restoran*

*Casual dining restoran* untuk menarik konsumen dari ekonomi menengah yang menyukai makan di luar dan tidak menginginkan suasana yang formal dan harga yang mahal. Suasananya sederhana, santai, dan harga terjangkau.

d. *Fine dining restoran*

*Fine dining restoran* biasanya didekorasi dengan suasana yang elegan, *expensive looking*, dan *fine cuisine*. Restoran akan memberikan pengalaman makan yang memorable.

#### 2.2.4 Definisi Waiter dan Waiters

Menurut Marsum (2005, 90) *Waiter* atau Pramusaji adalah karyawan / karyawati di sebuah restoran yang bertugas menunggu tamu-tamu, membuat tamu-tamu merasa mendapat sambutan yang baik dan nyaman, mengambil pesanan makanan dan minuman serta menyajikannya, juga membersihkan restoran dan lingkungannya serta mempersiapkan meja makan (*table setting*) untuk tamu berikutnya.

#### 2.2.5 Kriteria Waiter dan Waiters Yang Baik

Menurut Marsum (2005) Seorang pramusaji yang baik memiliki kriteria sebagai berikut:

- Mempunyai kesadaran social yang tinggi
- Mempunyai sifat dan kebiasaan-kebiasaan yang baik
- Bisa berkomunikasi secara efektif dengan para tamu
- Mempunyai pribadi yang menyenangkan, ramah, dan sopan

- Berjiwa pedagang yang ulung
- Selalu bersedia untuk melayani para tamu, dan sebagainya

### 2.2.6 Pengertian Pelayanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa edisi keempat (Departemen Pendidikan Nasional, (2008:797) pelayanan atau service memiliki tiga pengertian yang pertama, adalah “perihal atau cara melayani”, yang kedua pelayanan memiliki pengertian “usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang)” sedangkan pengertian yang ketiga pelayanan adalah “kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa”.

Pengertian lain mengenai pelayanan disampaikan oleh Badudu dan Sultan (2001:782) yang mengatakan pelayanan adalah “hal, cara atau asil pekerjaan melayani”.

Dari pengertian pelayanan diatas dapat disimpulkan pelayanan adalah usaha atau cara melayani kebutuhan orang lain untuk memberikan kemudahan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa bertujuan untuk memperoleh imbalan.

### 2.2.7 Jenis-Jenis Pelayanan

Menurut Marsum (2005:274) ada 4 (empat dasar jenis pelayanan yang diterapkan di restoran, antara lain:

#### 1. *Tabel Service*

*Tabel service* adalah suatu sistem pelayanan restoran dimana para tamu duduk dikursi menghadap meja makan, dan kemudian makanan dan

minuman diantarkan dan disajikan kepada para tamu. Dalam hal ini yang menyajikan makanan dan minuman adalah pramusaji (*waiter dan waitress*). *Tabel service* pada umumnya dapat dibedakan menjadi 4 (empat) katagori, yaitu

(a) *American Service*

Pelayanan dengan *American service* dimana makanan sudah siap ditata dan diatur diatas piring sejak dari dapur yang kemudian disajikan oleh pramusaji diatas meja tamu. Makanan disajikan dari sebelah kiri tamu dan piring kotor diangkat dari sebelah kanan.

(b) *English Service*

Pelayanan yang diterapkan dalam *English service* mirip dengan pelayanan yang biasa digunakan dirumah pada saat makan bersama, dan sering disebut dengan *family service*. Tuan rumah sekeluarga dan tamu duduk bersama menikmati makan malam dengan menu makanan yang sama, mulai dari hidangan pembuka sampai hidangan penutup. Tuan rumah (host) mengatur hidangan diatas meja yang kemudian akan disajikan oleh pramusaji kepada para tamu. Mula – mula pramusaji akan melayani nyonya rumah, tamu – tamu kehormatan dan tamu – tamu lainnya.



(c). *French Service*

Suatu jenis pelayanan mewah dan mahal. Pelayanan dilakukan dengan menggunakan kereta special (*gueridan*) yang berisikan alat pemanas (*rechaud*) untuk memanaskan makanan yang akan disajikan untuk tamu. Pelayanan biasanya dilakukan oleh *captain (chef de rang)* dan dibantu oleh pramusaji (*waiter dan waitress*).

(d). *Russian Service*

Makanan sepenuhnya sudah siap dari dapur yang telah disusun sedemikian rupa oleh *chef* didalam *silver platter* (piring besar dari logam). Makanan disajikan oleh pramusaji dengan menggunakan *service fork* dan *serving spoon* (garpu dan sendok besar untuk menyajikan makanan) di piring yang ada diatas meja tamu sesuai dengan keinginan tamu.

2. *Counter Service*

Yang dimaksud dengan *counter service* adalah sistem pelayanan di restoran dimana para tamu yang datang terus di *counter*. Apabila makanan dan minuman yang dipesan oleh tamu sudah siap maka akan disajikan kepada tamu di diatas *conter*. Yang dimaksud dengan istilah *counter* dalam hal ini adalah meja panjang yang membatasi dua ruangan antara ruang dapur dengan ruang restoran.

### 3. *Self Service*

*Self Service* atau kadang – kadang disebut juga dengan istilah *buffet service* adalah suatu sistem pelayanan restoran dimana semua makanan secara lengkap mulai dari hidangan pembuka sampai dengan hidangan penutup telah ditata dan diatur rapi diatas meja hidangan atau meja prasmanan.

### 4. *Carry Out Service*

*Carry out service* atau sering disebut dengan istilah *take out service* yaitu sistem pelayanan restoran dimana tamu datang untuk membeli makanan yang telah disiapkan terlebih dahulu, dibungkus dalam kotak (ox) untuk dibawa pulang. Jadi makanan atau minuman yang dibeli tidak dinikmati di tempat itu.

#### 2.2.8 Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi atau unsur kualitas pelayanan. Unsur-unsur kualitas pelayanan merupakan hasil temuan penelitian dari teori kualitas pelayanan yang disampaikan oleh A. Pasuraman (1990). Sebagai salah satu tokoh pionir dalam pengukuran kualitas pelayanan, Pasuraman mencetuskan dimensi *servqual*. Dimensi ini dibuat untuk mengukur kualitas pelayanan dengan menggunakan suatu kuesioner. Teknik *servqual* dapat mengetahui seberapa besar jarak harapan pelanggan dengan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima. *Servqual* memiliki 5 dimensi, diantaranya adalah :

1. *Tangibles* adalah bukti konkret kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan yang terbaik bagi pelanggan. Baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan karyawan.
2. *Reliability* adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan lain sebagainya.
3. *Responsiveness* adalah tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti. *Assurance* adalah jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pelanggan.
4. *Empathy* adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pelanggan, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan konsumen secara akurat dan spesifik.
5. *Assurance* adalah mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari resiko dan keragu-raguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal.

### 2.2.9 Faktor-Faktor Yang Menimbulkan Pelayanan

Secara filosofis timbulnya pelayanan disebabkan adanya masyarakat sebagaimana diketahui bahwa keberadaan manusia bukan sekedar sebagai individu saja melainkan juga sebagai makhluk sosial. Dalam kondisinya sebagai makhluk sosial, manusia hidup saling tolong menolong, saling mempengaruhi hak dan kewajiban, saling memenuhi kebutuhan atau dengan perkataan lain timbullah pelayanan. Bila ditinjau secara mendalam timbulnya pelayanan dikarenakan adanya faktor yang bersifat ideal serta faktor yang bersifat material.

Faktor yang bersifat Ideal, dalam hal ini dapat dikelompokkan dalam tiga jenis, yaitu :

- a. Adanya rasa cinta dan kasih sayang. Manusia senantiasa bersedia untuk mengorbankan apa saja sesuai dengan kemampuannya dan ini biasanya diwujudkan menjadi layanan dan pengorbanan
- b. Adanya keyakinan untuk saling tolong menolong. Rasa tolong menolong sudah merupakan gerak naluri yang sudah melekat pada diri manusia sedangkan perwujudan sikap tolong menolong itu pada dasarnya merupakan aktivitas pelayanan.
- c. Adanya keyakinan bahwa berbuat baik kepada orang lain adalah salah satu bentuk kebajikan. Seperti halnya tolong menolong berbuat baik juga merupakan gerak naluri manusia namun agak berbeda proses penampilannya. Di dalam tolong menolong inisiatif

timbul dari orang yang berkepentingan, proses demikian juga disebut pelayanan.

#### **2.2.10 Faktor Yang Bersifat Material**

Pelayanan yang timbul karena adanya faktor yang bersifat material ada dalam organisasi atau perusahaan. Dalam bentuk kebijakan, sistem dan prosedur serta aturan-aturan yang mengikat sehingga menimbulkan adanya hak dan kewajiban perwujudan . Perwujudan hak dan kewajiban sebagai peraturan yang mengikat di dalam perusahaan mengandung pengertian bahwa setiap orang mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan.

Secara umum pengertian hotel merupakan salah satu komponen yang penting di dalam jajaran industri pariwisata , mengingat setiap wisatawan akan selalu membutuhkan fasilitas penginapan di tempat tujuannya . Hotel adalah salah satu bentuk akomodasi yang di kelola secara komersial, yang di sediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan penginapan , makan dan minum di mana Hotel lebih memprioritaskan privasi tamu yang menginap .

#### **2.2.11 Kepuasan Konsumen**

Dalam upaya memenuhi kepuasan konsumen, perusahaan memang dituntut kejeliannya untuk mengetahui pergeseran kebutuhan dan keinginan konsumen yang hampir setiap saat berubah. Pembeli akan bergerak setelah membentuk persepsi terhadap nilai penawaran, kepuasan

sesudah pembelian tergantung dari kinerja penawaran dibandingkan dengan harapannya.

Menurut Kotler dalam buku Sunyoto (2013:35), kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Konsumen dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja di bawah harapan, konsumen akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan apa bila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasakan sangat puas senang atau gembira.

Menurut teori Supranto dalam jurnal Susanti (2012), kepuasan konsumen merupakan label yang digunakan oleh konsumen untuk meringkas suatu himpunan aksi atau tindakan yang terlihat, terkait dengan produk atau jasa. Sedangkan menurut jurnal Bachtiar (2011), kepuasan konsumen merupakan perasaan positif konsumen yang berhubungan dengan produk / jasa selama menggunakan atau setelah menggunakan jasa atau produk. Kesesuaian yang mengalami ketidaksesuaian antara harapan dengan kinerja aktual jasa atau produk maka konsumen berada pada diskonfirmasi. Jadi dapat disimpulkan dari beberapa pengertian tersebut menurut para ahli, bahwa kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang ketika menerima produk atau jasa yang ditawarkan serta membandingkan kinerja atas produk atau jasa yang diterima dengan harapan yang dimiliki.

### 2.2.12 Indikator Kepuasan Konsumen

Menurut teori Kottler dalam jurnal Suwardi (2011), menyatakan kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah kepuasan konsumen. Indikator Kepuasan konsumen dapat dilihat dari :

1. *Re-purchase* : membeli kembali, dimana pelanggan tersebut akan kembali kepada perusahaan untuk mencari barang / jasa.
2. Menciptakan *Word-of-Mouth* : Dalam hal ini, pelanggan akan mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain
3. Menciptakan Citra Merek : Pelanggan akan kurang memperhatikan merek dan iklan dari produk pesaing
4. Menciptakan keputusan Pembelian pada Perusahaan yang sama : Membeli produk lain dari perusahaan yang sama.

### 2.3 Kerangka Berpikir

Berdasarkan landasan teori diatas maka disini dapat dilihat kerangka berpikir pada gambar 2.1 dibawah ini



**Keterangan**



**: Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen**

## 2.4 Hipotesis

Ho : Diduga kualitas pelayanan *waiter* dan *waiters* tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Restoran Hotel Grand Legi Mataram

Ha : Diduga kualitas pelayanan *waiter* dan *waiters* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Restoran Hotel Grand Legi Mataram





## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu pendekatan ilmiah terhadap pengambilan keputusan manajerial dan ekonomi, dalam penelitian ini berdasarkan data-data yang diperoleh dari wawancara dan kuesioner, Kuncoro (2001).

#### **3.2 Lokasi Penelitian**

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti mengambil lokasi penelitian di Restoran Hotel Grand Legi Mataram di Jalan Sriwijaya No. 10 Mataram.

#### **3.3 Jenis dan Sumber Data**

##### **3.3.1 Jenis Data**

Data adalah sekumpulan bukti atau data yang dikumpulkan atau disajikan untuk tujuan tertentu. Penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid. Untuk bisa mendapat data yang valid tersebut, maka peneliti harus mengetahui macam-macam dan jenis data yang diperlukan dan dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan.

##### **3.3.2 Sumber Data**

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data. Berdasarkan sumbernya, data dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data primer yaitu data yang dibuat oleh peneliti untuk maksud khusus menyelesaikan permasalahan yang sedang ditanganinya. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Adapun data primer yang termasuk dalam penelitian ini ialah data yang didapat melalui wawancara dan hasil kuesioner.
2. Data sekunder yaitu data yang telah dikumpulkan untuk maksud selain menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi. Data ini dapat ditemukan dengan cepat. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah literatur, artikel, jurnal serta situs di internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan. Adapun data yang diperoleh dari data skunder disini seperti jumlah wisatawan manca Negara di Indonesia, penelitian-penelitian terdahulu serta jumlah rata-rata tanu Restoran Hotel Grand Legi Mataram.

### **3.4 Metode Pengumpulan Data**

#### **3.4.1 Dokumentasi**

Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda dan lain sebagainya.” (Arikunto, 2006:58). Data yang diperoleh dari dokumentasi ini beupa jumlah pengunjung dari Restoran Hotel Grand Legi Mataram.

### 3.4.2 Kuesioner

Arikunto (2006 : 151) mengatakan bahwa “ kuesioner apabila sebuah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya. Atau hal yang ia ketahui”. Sedangkan menurut Sugiyono (2008:199) “angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab”.

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2004). Dalam penelitian ini, jawaban akan diberikan skor dengan skala tertentu. Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan menunjang panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bisa digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan kuantitatif (Sugiyono, 2004)

Menurut Sugiyono (2004) pernyataan dalam kuesioner dibuat dalam skala linkert dari pernyataan yang dinyatakan kepada responden, yaitu :

**Tabel 3.1**  
**Skala pengukuran**

<b>Pilihan Responden</b>	<b>Skor</b>
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono (2013)

### **3.5 Polulasi dan Sampel**

#### **3.5.1 Populasi**

Populasi menurut Sugiyono (2004:72), adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari subyek atau obyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah rata-rata setiap minggu yang tercatat dalam buku tamu yaitu sebanyak 200 orang pengunjung Restoran Hotel Grand Legi Mataram.

#### **3.5.2 Sampel**

Sampel menurut Sugiyono (2004:73), adalah bagian dari jumlah atau karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel adalah sub set dari populasi, terdiri dari beberapa anggota populasi. Di dalam penelitian ini jumlah sampel yang diambil adalah berjumlah 50 responden. Adapun jumlah pengambilan sampel dilakukan berdasarkan teknik slovin seperti dibawah ini:

$$n = \frac{N}{1 + n. (e)^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel/jumlah responden

N = Ukuran populasi

e = Presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih

$$n = \frac{200}{1 + 200 \cdot (0.10)^2}$$

$$n = \frac{200}{4}$$

$$n = 50$$

Jadi jumlah sampel yang ditetapkan atau dipakai dalam penelitian ini yakni berjumlah 50 orang responden.

### 3.6 Klasifikasi dan Definisi Operasional Variabel

Variabel adalah obyek peneliti atau apa saja yang memberikan titik perhatian suatu peneliti (Arikunto, 2005:96). Dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel bebas dan satu variabel terikat yaitu

#### 3.6.1 Klasifikasi Variabel

1. Variabel bebas (*independent variabel*),

Variabel bebas yaitu variabel yang mendahului atau mempengaruhi variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian yaitu Pelayanan *Waiter dan waiters* (X)

2. Variabel terikat (*dependent variabel*)

Variabel terikat merupakan variabel terikat akibat atau tergantung pada variabel yang mendahuluinya. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah Kepuasan Konsumen (Y)

### 3.6.2 Definisi operasional

**Tabel 3.2**  
**Definisi Operasional**

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala
X	Kualitas Pelayanan	1. <i>Tangibeles</i> 2. <i>Realibility</i> 3. <i>Resvosivnees</i> 4. <i>Assurance</i> 5. <i>Empathy</i>	Skala Linket
Y	Kepuasan Konsumen	1. <i>Re-purchase</i> 2. Menciptakan <i>Word-of-Mouth</i> 3. Menciptakan Citra Merek 4. Menciptakan keputusan Pembelian pada Perusahaan yang sama	Skala Linket

*Sumber : Data diolah (2018)*

### 3.7 Pengujian Instrument

#### 3.7.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner.

Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh koesioner tersebut.

Pengukuran validitas dalam penelitian ini menggunakan *coefficient correlation person* yaitu dengan menghitung korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor (Ghazali, 2006). apabila total skor

lebih tinggi dari standar *r-tabel* yang telah ditentukan maka alat ukur atau kuesioner dikatakan valid

### **3.7.2 Uji Realibilitas**

Uji realibilitas adalah pengujian untuk suatu koesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu koesioner dikatakan realiable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran realiablitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *one shot* (pengukuran sekali saja). Disini pengukuran hanya dilakukan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antara pertanyaan dan jawaban. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 (Ghozali, 2006)

## **3.8 Metode Analisis Data**

### **3.8.1 Anilisi Regresi Linier Sederhana**

Analisa regresi linier sederhana pada dasarnya adalah studi mengenai ketergantungan variabel dependen (terikat) dengan satu variabel independen (bebas), dengan tujuan untuk mengistimasi dan memprediksi rata-rata populasi atau nilai rata-rata variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui (Ghozali, 2006)

Sugiyono (2008:277) mengemukakan analisa regresi linier sederhana digunakan untuk melakukan prediksi, bagaimana perubahan nilai variabel dependen bila nilai variabel independen dinaikkan atau diturunkan nilainya. Analisis ini digunakan dengan melibatkan satu bebas antara variabel dependen (Y) dan variabel independen (X), cara ini digunakan untuk

mengetahui kuatnya hubungan antara beberapa variabel bebas secara serentak terhadap variabel terikat dan dinyatakan dengan rumus.

Sugiyono (2008:277) merumuskan analisis regresi linier sederhana sebagai berikut :

$$Y = a + b.X + e$$

**Keterangan :**

- Y** = *kepuasan konsumen*
- a** = *konstanta*
- X** = *kualitas*
- b** = *besarnya koefisien dari masing-masing variabel*
- e** = *eror*

### 3.9 Pengujian Hipotesis

1. Uji farsial (Uji T)

Uji ini digunakan untuk mengetahui masing-masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri berhubungan secara signifikan terhadap variabel terikatnya. Untuk mengetahui signifikan atau tidak, maka digunakan probability sebesar 5% ( $\alpha=0,05$ ) dengan aturan sebagai berikut :

- a. Jika  $\text{sig} > \alpha (0,05)$ , maka  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak
- b. Jika  $\text{sig} < \alpha (0,05)$ , maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima.

2. Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2005). Nilai  $R^2$  yang semakin mendekati 1, beberapa variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel independen, Ghozali (2005)