

**PENGARUH KOMUNIKASI *FRONT OFFICE*
TERHADAP KEPUASAN TAMU
WISMA DPR RI BOGOR**

Untuk memenuhi tugas makalah Ujian Penyesuaian Ijazah



Oleh

MAMAT SYAMSUDIN
NIP. 197901082008101001

**SEKRETARIAT JENDERAL
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT
REPUBLIK INDONESIA
2021**

ABSTRAK

Mamat Syamsudin, Aparatur Sipil Negara, unit kerja Bagian Pengelolaan Wisma DPR RI. Pengaruh Komunikasi *Front Office* Terhadap Kepuasan Tamu Wisma DPR RI Bogor.

Kegiatan pelayanan di instansi pemerintah maupun perusahaan selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada tamu dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan adalah proses komunikasi dimana komponen-komponen yang terlibat diantaranya sumber, pesan, saluran dan komunikasi, maka dengan komunikasi itu menjadi muncul adanya saling pengertian dan kepercayaan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif, metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama dalam pengumpulan data. Penelitian ini berkaitan dengan dua variabel yaitu komunikasi petugas *front office* sebagai variabel X dan kepuasan pelanggan sebagai variabel Y. Metode yang dipakai dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif dengan menggunakan kuesioner yang kemudian dianalisis dengan perhitungan korelasi linear berganda, koefisien determinasi dan uji signifikansi. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah mengacu pada data kunjungan ke Wisma DPR RI Bogor tahun 2021 yaitu sebanyak 6.900 orang perbulan yang secara periodik berkunjung dan menginap pada bulan Agustus sampai dengan bulan Oktober. Selanjutnya peneliti melakukan uji coba instrument 100 orang untuk menguji validitas dan realibilitas kuesioner, dimana merupakan instrument dalam penelitian ini.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan korelasi linear berganda sebesar 0,528 dengan kategori sedang dengan arah hubungan positif hubungan komunikasi *front office* berpengaruh terhadap kepuasan tamu dapat sedangkan hasil uji determinasi menunjukkan komunikasi *front office* terhadap kepuasan pelanggan sebesar 33,9 %. Uji hipotesis t hitung $> t$ tabel ($7,086 > 1,660$) yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, dengan demikian hipotesis diterima.

Kata Kunci: Komunikasi, *Front Office*, Kepuasan, Pelanggan

DAFTAR ISI

Abstrak.....	i
Daftar isi.....	ii

BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Untuk Organisasi.....	6
1.4.2 Untuk Institusi.....	6
1.4.3 Untuk Peneliti.....	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Teori yang Relevan.....	8
2.2.1 Kepuasan Konsumen Wisma.....	8
2.2.2 Kemampuan Komunikasi.....	10
2.2.2.1 Pengertian Kemampuan Komunikasi.....	10
2.2.2.2 Aspek-aspek Kemampuan Komunikasi.....	13
2.2.3 Tugas Pokok dan Fungsi Pegawai Kantor Depan.....	15
2.2.4 Kemampuan Komunikasi Pegawai Kantor Depan.....	18

2.3 Kerangka Pemikiran.....	20
2.4 Operasional Variabel.....	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
3.1 Jenis Penelitian.....	26
3.2 Metode Penelitian.....	26
3.3 Tehnik Pengumpulan Data.....	27
3.4 Jenis Sumber Data.....	29
3.5 Populasi dan Sampel Penelitian.....	30
3.6 Definisi Operasional dan Variabel	31
3.7 Operasional Variabel.....	33
3.8 Kalibrasi Instrumen.....	36
3.9 Metode Analisis Data.....	38
3.10 Lokasi Penelitian.....	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Hasil Penelitian.....	43
4.2 Identitas Responden.....	45
4.3 Hasil dan Analisa Data.....	48
4.4 Pembahasan.....	98
4.5 Implikasi.....	102
4.5.1 Implikasi Teoritis.....	102

4.5.2 Implikasi Praktis.....	103
BAB V PENUTUP.....	104
5.1 Kesimpulan.....	104
5.2 Saran.....	105
DAFTAR PUSTAKA.....	106
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	109
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	128



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Kegiatan pelayanan dalam bidang penginapan baik hotel, losmen maupun Wisma di instansi pemerintah maupun perusahaan selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada tamu dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Komunikasi menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak ramai yang memiliki keaneka ragaman kepentingan dan tujuan. Hal ini sesuai dengan pengertian T.R Mitchel dalam Sedarmayanti (2001:51) “aspek-aspek yang meliputi kinerja yang dapat dijadikan ukuran kinerja: (1). Kualitas kerja (*quality of work*) (2). Ketepatan waktu (*promptness*) (3). Inisiatif (*inisiative*) (4) Kemampuan (*capability*) (5). Komunikasi (*communication*)

“*Front office* merupakan bagian terdepan suatu bagian dari kegiatan pelayanan dalam penginapan sehingga bagian ini sangat penting peranannya dalam menciptakan citra baik penginapan. Menurut Kotler dalam Lupiyoadi (2014:7) “Kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun”. Menurut Bagyono (2012) *front office* berasal dari bahasa inggris “*Front*” yang artinya depan, dan “*office*” berarti kantor. Dalam konteks pengertian Wisma, kantor depan Wisma merupakan sebuah bagian di Wisma yang letaknya di bagian depan. *Front office* atau kantor depan adalah tempat pelayanan atau penyewaan kamar maupun bungalow kepada tamu Wisma. Oleh karena fungsinya itu, maka lokasi atau letak kantor depan Wisma seharusnya berada di tempat yang mudah dilihat atau diketahui oleh tamu. Pelayanan pemesanan bungalow dilakukan oleh bagian pemesanan bungalow, bagian tersebut merupakan bagian yang pertama dihubungi oleh tamu sebelum tamu tersebut datang menginap.

Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan kepuasan di kalangan konsumen. Menurut Kotler, kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler dkk, 2000:52). Senada dengan Kotler, Engel (1992) menyampaikan kepuasan konsumen merupakan evaluasi paska beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberi hasil sama atau melampaui harapan konsumen, sedang ketidakpuasan timbul bila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan konsumen. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya (Tse dan Wilton, 1998, dalam Lupiyoadi, 2004:349). Ketiga definisi tersebut menunjukkan kepuasan konsumen tergantung dari tingkat harapan konsumen terhadap produk yang ditawarkan. Ini menunjukkan terdapat beberapa faktor yang berpengaruh, yaitu: Faktor harapan konsumen dan faktor janji yang diberikan oleh perusahaan.

Wisma DPR RI Bogor merupakan salahsatu penginapan di daerah Bogor Jawa Barat tepatnya jalur wisata puncak Bogor tepatnya didaearah Cisarua Kabupaten Bogor Jawa Barat. Wisma DPR RI Bogor merupakan bagian dari Sekretariat Jenderal Dan Badan Keahlian DPR RI, yang bergerak dibidang jasa penginapan dan kegiatan rapat dinas dalam rangka pelayanan alat kelengkapan Dewan DPR RI dalam melaksanakan tugasnya. Wisma DPR RI Bogor mempunyai beberapa fasilitas antara lain ruang rapat, ruang serbaguna, bungalow untuk istirahat, lapangan olah raga, kolam renang dan taman bermain anak. Struktur bangunan yang minimalis modern dan dilahan yang luas membuat tamu merasa nyaman menginap di Wisma DPR RI Bogor.

Berdasarkan data dari Wisma DPR RI jumlah tamu yang berkunjung selama periode bulan Agustus 2021 sampai dengan bulan Oktober 2021 sebanyak 6900 orang yang terdiri sebagai berikut:

No	Bulan	Jumlah Pengunjung
1	Agustus	1520
2	September	2231
2	Oktober	3149
Jumlah		6900

Sumber: Wisma DPR RI Bogor

Mengacu data diatas pada bulan Agustus 2021 data tamu sebanyak 1520 orang. Pada bulan September 2021 data tamu sebanyak 2231 orang, pada bulan ini mengalami peningkatan tamu. Pada bulan Oktober 2021 data tamu sebanyak 3149 orang, pada bulan ini terjadi peningkatan tamu yang sangat banyak.

Berdasarkan pemaparan singkat tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti pengaruh komunikasi *front office* terhadap kepuasan tamu Wisma DPR RI Bogor yang setiap bulannya mengalami peningkatan. Wisma DPR RI Bogor memiliki bagian-bagian penting yang beroperasi menjalankan Wisma, seperti *front office*, *housekeeping*, *engineering*, *accounting*, *human resources*, dan *security*. *Front Office* adalah bagian yang paling berpengaruh dalam sebuah Wisma karena kesan pertama yang akan ditemui oleh tamu dari sebuah Wisma adalah melalui *front office*. Selain itu, bagian ini pun merupakan pusat segala informasi, dan tamu akan menyampaikan keluhannya kepada bagian *front office*. Dalam hal ini, tamu akan melihat secara langsung bagaimana pegawai *front office* menangani masalah tamu saat *check in*, *check out*, kesigapan menangani komplain tamu, dan memberikan rasa nyaman kepada para tamu ketika sedang menginap di Wisma.

Karena itu, bagian *front office* harus punya standar operasional pelayanan tamu untuk menunjang kualitas pelayanan terhadap tamu, baik dari sisi pengetahuan produk Wisma, cara melayani tamu, maupun cara penyelesaian masalah tamu. Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka penelitian ini

bertujuan untuk mengetahui sekaligus menjelaskan pengaruh komunikasi *front office* terhadap kepuasan tamu Wisma DPR RI Bogor. KAJIAN LITERATUR Komunikasi Kata komunikasi (*communication*) dalam bahasa Inggris berasal dari kata Latin *communis*, yang artinya sama. Maksudnya ialah sama makna (Effendy, 2001). Jika ada dua orang yang terlibat komunikasi, misalnya dalam bentuk percakapan, komunikasi berlangsung selama ada kesamaan makna mengenai apa yang dipercakapkan itu. Kesamaan bahasa yang digunakan dalam percakapan itu belum tentu menimbulkan kesamaan makna. Maksudnya, mengerti bahasanya saja belum tentu memahami maksud yang dibawakan bahasa tersebut. Jadi percakapan kedua orang itu bisa dikatakan komunikatif jika keduanya, selain mengerti bahasa yang digunakan, juga memahami makna dari bahan yang dipercakapkan tersebut. Pengertian komunikasi yang disebutkan di atas masih bersifat dasar, dalam arti komunikasi minimal harus mengandung kesamaan makna di antara dua pihak yang terlibat. Dikatakan minimal karena kegiatan komunikasi tidak hanya bersifat informatif (supaya orang lain mengerti dan tahu), tetapi juga bersifat persuasif (agar orang lain bersedia menerima suatu pandangan atau keyakinan, melakukan suatu perbuatan atau kegiatan, dan lain-lain). Frank Dance (dalam Littlejohn & Foss, 2009) mengklarifikasikan konsep dasar komunikasi dengan cara menggarisbawahi elemen-elemen yang digunakan untuk membedakan komunikasi. Ia mendapati tiga poin tentang perbedaan konseptual yang penting yang membentuk dimensi-dimensi dasar komunikasi. Dimensi yang pertama ialah tingkat pengamatan atau keringkasan. Beberapa definisi yang ada termasuk bersifat luas dan bebas, sementara yang lainnya terbatas. Dimensi kedua adalah tujuan. Beberapa definisi hanya memasukkan pengiriman serta penerimaan pesan dengan maksud tertentu, sementara yang lainnya tidak memaksakan pembatasan ini. Sementara dimensi ketiga yang digunakan untuk membedakan definisi komunikasi adalah penilaian normatif. Beberapa definisi komunikasi menyertakan pernyataan keberhasilan, keefektifan atau ketepatan,

Sampai saat ini Wisma DPR RI Bogor selalu berusaha untuk meningkatkan jasa pelayanan disegala bidang, terutama pada bagian yang berhubungan langsung dengan tamu Wisma yaitu bagian *front office*. Hal tersebut dilakukan Bagian

:

Pengelolaan Wisma DPR RI untuk mempersiapkan diri dalam menghadapi pelayanan terhadap kegiatan rapat dinas DPR RI dan penginapan, terutama pada bagian yang secara langsung berhubungan dengan tamu Wisma yang membutuhkan suatu penanganan yang maksimal serta diperlukan suatu kemampuan manajerial yang tinggi. Berdasarkan dari hasil wawancara pada tanggal 12 November 2021 dengan Kepala Subbagian Pelayanan Wisma DPR RI Bapak Dani Hamdani, SPd dimana pengguna Wisma DPR RI Bogor kadang memiliki keinginan yang berbeda antara yang satu dengan yang lainnya, sehingga harus diberikan penanganan dan pelayanan yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada tamu Wisma tersebut, sehingga komunikasi *front office* yang berhubungan langsung dengan tamu harus ditingkatkan, kemudian keluhan-keluhan yang selama ini ada terhadap tata bahasa pegawai *front office* berkomunikasi, nantinya pegawai akan melaksanakan pendidikan dan pelatihan untuk menunjang pengetahuan terhadap tugas *front office* dan berdasarkan data pengguna Wisma DPR RI Bogor setiap bulannya mengalami peningkatan tamu yang menginap, dengan demikian pihak Pengelola Wisma DPR RI Bogor melakukan evaluasi permasalahan tersebut.

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, peneliti tertarik untuk meneliti lebih jauh dalam bentuk makalah, dan penelitian dilaksanakan di Wisma DPR RI Bogor, dengan judul: **“PENGARUH KOMUNIKASI *FRONT OFFICE* TERHADAP KEPUASAN TAMU WISMA DPR RI BOGOR”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi diatas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

- 1.2.1. Bagaimana komunikasi pegawai *front office* di Wisma DPR RI Bogor?
- 1.2.2. Bagaimana tingkat kepuasan tamu Wisma DPR RI Bogor? :
- 1.2.3. Bagaimana pengaruh komunikasi pegawai *front office* terhadap tingkat kepuasan tamu Wisma DPR RI Bogor?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui komunikasi pegawai *front office*, tingkat kepuasan tamu dan pengaruh komunikasi *front office* terhadap kepuasan tamu Wisma DPR RI Bogor.

1.4 Manfaat Penelitian

Kegunaan dari penelitian ini adalah:

1.4.1. Untuk Organisasi

Penelitian yang dilakukan dapat bermanfaat untuk memecahkan suatu masalah baik, bagi para peneliti maupun orang-orang atau instansi yang menerapkan hasil penelitian tersebut dan bagian *Public Relation* dibidang perhotelan untuk menambah pengetahuan mengenai *Public Relation* khususnya kualitas komunikasi pegawai *front office*.

1.4.2. Untuk Institusi

Memberikan sumbangan pemikiran serta masukan bagi Pengelolaan Wisma DPR RI Bogor dalam kemampuan komunikasi *front office* untuk meningkatkan kepuasan tamu, serta dapat menjadi referensi dalam penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan komunikasi *front office*.

1.4.3. Untuk Peneliti

Dengan adanya penelitian ini diharapkan Peneliti dapat mengaplikasikan hasil penelitian ini dan mampu meningkatkan ilmu yang diperoleh dan menambah wawasan, sehingga peneliti dapat menerapkan ilmu yang didapat di tempat kerja dan saat harus turun menghadapi tamu.





BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian-penelitian sebelumnya sangat diperlukan untuk perbandingan dengan penelitian ini, khususnya terkait dengan pengaruh komunikasi pegawai *front office* terhadap kepuasan tamu. Berikut beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya:

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

No	Peneliti dan Judul	Fokus Penelitian	Metode yang Digunakan	Konsep-konsep yang Digunakan
1	Jackson Truman Saragih (2019), Strategi Komunikasi Front Office dalam Meningkatkan Minat Tamu Hotel Grand Zuri Pekan Baru	Strategi Komunikasi antar dua pihak, antara Front office dan Tamu	Metode deskriptif kualitatif	1. Strtaegi komunikator 2. Strategi penentuan khalayak 3. Strategi perancangan Pesan 4. Strategi pemilihan Media/saluran
2	Veronica Wibiksana (2015), Pentingnya Komunikasi Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Tamu di Hotel Tugu Malang (Studi Kasus di Front Office Department)	Kepuasan tamu didapatkan dari kualitas komunikasi pegawaiif Front Office	Metode deskriptif kualitatif	1. Komunikasi yang baik 2. Kepuasan tamu
3	Monika Ayustine Primary (2019), Komunikasi Internal Karyawan Front office Departement di Hotel Zodiak Sutami Bandung	Komunikasi Internal Karyawan Front Office terhadap tamu	Metode deskriptif kualitatif	1. Komunikasi ke bawah 2. Komunikasi ke atas 3. Komunikasi ke samping

Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan kepuasan di kalangan konsumen. Menurut Kotler, kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang

2.2.1 Kepuasan Konsumen Wisma

2.2 Teori yang Relevan

Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah sama-sama berfokus pada kemampuan komunikasi pegawai *front office* terhadap tamu. Perbedaan yang ada dalam penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah penelitian pertama lebih berfokus pada pengaruh strategi komunikasi terhadap peningkatan minat tamu, penelitian kedua berfokus pada kualitas komunikasi dan penelitian ketiga lebih berfokus pada komunikasi internal pegawai *front office* terhadap tamu. penelitian keempat dan kelima juga berfokus pada komunikasi *front office*. Perbedaan kedua adalah penelitian kelima menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif.

4	Wilson, (2008). Peranan Komunikasi Bahasa Inggris Bagi Resepsionis Guna Memperhatikan Pelayanan di Hotel Sahid Surabaya	Berbicara secara sistematis dan otomatis memperhatikan cara pengucapan kata, gerak tubuh, dan mimik wajah	Komunikasi organisasi hotel	Metode deskriptif kuantitatif	1. Pengertian komunikasi 2. Komponen komunikasi 3. Jenis komunikasi	1. Penggunaan media 2. Pencapaian Tujuan 3. Hambatan komunikasi
5	Stephani Firmawan, (2013). Audit komunikasi Organisasi Horizontal Departemen Front Office Singasana Hotel Surabaya			Metode deskriptif kuantitatif	1. Pengertian komunikasi 2. Komponen komunikasi 3. Jenis komunikasi	1. Penggunaan media 2. Pencapaian Tujuan 3. Hambatan komunikasi

setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler dkk, 2000:52). Senada dengan Kotler, Engel (1992) menyampaikan kepuasan konsumen merupakan evaluasi paska beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberi hasil sama atau melampaui harapan konsumen, sedang ketidakpuasan timbul bila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan konsumen. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya (Tse dan Wilton, 1998, dalam Lupiyoadi, 2004:349). Ketiga definisi tersebut menunjukkan kepuasan konsumen tergantung dari tingkat harapan konsumen terhadap produk yang ditawarkan. Ini menunjukkan terdapat beberapa faktor yang berpengaruh, yaitu: faktor harapan konsumen dan faktor janji yang diberikan oleh perusahaan.

Faktor subjektivitas konsumen disebabkan oleh beberapa faktor seperti umur, pekerjaan, pendapatan, pendidikan, jenis kelamin, kedudukan sosial, tingkat ekonomi, budaya, sikap mental dan kepribadian, menurut Kotler (1997), kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk barang atau jasa yang diterima dan yang diharapkan. Tingkat kepuasan amat subyektif dimana ukuran kepuasan satu konsumen dengan konsumen lain akan berbeda. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor seperti umur, pekerjaan, pendapatan, pendidikan, jenis kelamin, kedudukan sosial, tingkat ekonomi, budaya, sikap mental dan kepribadian. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Pengukuran terhadap kepuasan konsumen telah menjadi hal yang penting bagi hotel, karena dengan mengetahui tingkat kepuasan konsumen, hotel memperoleh umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan konsumen.

Menurut Kotler dan Keller (2007:177), tingkat kepuasan konsumen ditentukan oleh lima faktor utama dan harus diperhatikan oleh hotel, yaitu :

:

- a. Kualitas produk, konsumen akan merasa puas bila evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan memang berkualitas.
- b. Kualitas pelayanan, konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Emosional, konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia, bila menggunakan produk jasa dan layanan tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- d. Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama tapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya (Rambat Lupiyoadi, 2001: 158).
- e. Biaya, konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau yang tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk cenderung puas akan produk tersebut.

Mengacu pada faktor subjektivitas konsumen hotel, maka kelima faktor tersebut diduga akan dipengaruhi oleh karakteristik konsumen.

2.2.2 Kemampuan Komunikasi

2.2.2.1 Pengertian Kemampuan Komunikasi

Menurut KBBI kemampuan berasal dari kata mampu yang artinya cakap, terampil dan cekatan. Kemampuan komunikasi adalah kecakapan seseorang untuk memakai bahasa dalam menulis, membaca, menyimak, atau berbicara (Departemen Pendidikan Nasional, 2008:258).

Komunikasi berasal dari kata latin *communis* yang berarti “sama” *communico*, *communication*, atau *comunicare* yang berarti “membuat sama” *to make common*. Komunikasi adalah proses pengalihan informasi dari satu orang atau sekelompok orang dengan menggunakan simbol-simbol tertentu kepada satu orang atau satu kelompok lain (Theodorson, 1969) dalam Liliweri, 1997: 11). Liliweri (2010: 23) menyampaikan komunikasi adalah transmisi informasi dari seorang

individu atau kelompok kepada individu atau kelompok lain menggunakan bahasa verbal maupun nonverbal, sedangkan menurut Hybels komunikasi tidak hanya perkataan dan tulisan, akan tetapi semua perilaku dan gaya seseorang yang mengandung makna sebuah pesan (Hybels, 2007: 8).

Selain memiliki unsur penyampaian pesan, komunikasi juga dilakukan dengan tujuan mengubah perilaku. Hovlan, Jenis & Kelly (1953) dalam Vardiansyah (2008: 25) mendefinisikan komunikasi sebagai suatu proses melalui seseorang (komunikator) menyampaikan stimulus (biasanya dalam bentuk kata-kata) dengan tujuan mengubah atau membentuk perilaku orang lainnya (khalayak). Lasswell dalam Effendy (2007: 10) mengatakan bahwa cara yang baik untuk menjelaskan komunikasi ialah menjawab pertanyaan "*Who Says What In Which Channel To Whom Whith What Effect*". Jadi, berdasarkan definisi komunikasi menurut Lasswel tersebut, komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang menimbulkan efek tertentu. Seiring dengan Lasswel, Everett M. Rogers dalam Cangara (2002: 5) mendefinisikan komunikasi sebagai proses dinamika suatu ide dialihkan dari sumber kepada satu penerima atau lebih, dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka. Ini diperkuat oleh Hovlan dalam Effendy (1985: 12) yang mengatakan bahwa komunikasi adalah proses merubah perilaku orang lain.

Dari berbagai pengertian di atas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa komunikasi merupakan sebuah proses penyampaian pesan dari komunikator terhadap komunikan melalui bahasa verbal maupun nonverbal dan menimbulkan efek tertentu. Efek yang dimaksud merupakan perubahan perilaku seperti yang diharapkan oleh komunikator. Kemampuan komunikasi merupakan kecakapan atau keterampilan untuk menyampaikan pesan dari komunikator terhadap komunikan melalui bahasa verbal maupun nonverbal dan menimbulkan efek tertentu.

Keterampilan dasar berkomunikasi diperlukan untuk memulai, mengembangkan dan memelihara komunikasi yang akrab, hangat, dan produktif dengan orang lain. Menurut Johnson (1981) dalam Kanisius (1995: 10-12), keterampilan dasar komunikasi terdiri dari: *Pertama*, kemampuan saling

memahami. Kemampuan saling memahami mencakup beberapa sub kemampuan yaitu sikap percaya, pembukaan diri, keinsafan diri dan penerimaan diri. Agar dapat saling memahami, pertama-tama kita harus saling percaya. Setelah saling percaya, kita harus saling membuka diri, yakni saling mengungkapkan tanggapan kita terhadap situasi yang sedang kita hadapi, termasuk kata-kata yang diucapkan atau perbuatan yang dilakukan oleh lawan komunikasi kita. Membuka diri diawali dengan keinsyafan kemudian menyadari perasaan-perasaan maupun tanggapan-tanggapan batin lainnya, bukan menyangkal, menekan, atau menyembunyikan perasaan atau tanggapan batin keseluruhan proses saling memahami menekankan kemampuan mendengarkan orang lain. Membuka diri kepada orang lain dan mendengarkan dengan penuh perhatian ketika orang lain sedang membuka diri kepada kita disarankan untuk memulai dan memelihara komunikasi.

Kedua, kemampuan mengkomunikasikan pikiran dan perasaan kita secara tepat dan jelas. Kemampuan ini disertai kemampuan menunjukkan sikap hangat dan rasa senang. Sama dengan kemampuan saling memahami, kemampuan mengkomunikasikan pikiran mengharuskan adanya kemampuan mendengarkan. Proses saling mengungkapkan pikiran-pikiran dan saling mendengarkan dapat mendukung memulai, mengembangkan, dan memelihara komunikasi dengan orang lain.

Ketiga, kemampuan saling menerima, saling memberikan dukungan atau saling menolong. Seorang komunikator mampu menanggapi keluhan orang lain dengan cara-cara yang bersifat menolong. Ini ditunjukkan dengan sikap memahami dan bersedia menolong atau dengan memberikan bimbingan dan contoh jika dianggap perlu. Proses ini dilakukan agar orang tersebut mampu menemukan pemecahan-pemecahan yang konstruktif terhadap masalahnya.

Keempat, kemampuan memecahkan konflik dan bentuk-bentuk masalah antar pribadi lain yang mungkin muncul dalam komunikasi kita dengan orang lain melalui cara-cara yang konstruktif. Kemampuan ini dilakukan dengan cara-cara yang semakin mendekatkan diri dengan lawan komunikasi dan menjadikan

komunikasi yang terjadi itu semakin tumbuh dan berkembang. Kemampuan ini sangat penting untuk mengembangkan dan menjaga kelangsungan komunikasi kita.

2.2.2.2 Aspek-aspek Kemampuan Komunikasi

Berdasarkan penelusuran berbagai sumber, aspek keterampilan komunikasi meliputi:

a. Aspek komunikasi verbal

Komunikasi verbal merupakan komunikasi dengan menggunakan kata-kata, bahasa dan audio. Komunikasi verbal dapat berlangsung menggunakan lambang atau kode. Kode yang digunakan dalam komunikasi verbal adalah kode yang diucapkan atau ditulis yaitu kode yang berhubungan dengan kata-kata (Sugiyono, 2005: 117).

Aktivitas komunikasi verbal tidak akan terlepas kata-kata dan bahasa. Hidayat (2012: 10) mengartikan bahasa sebagai seperangkat simbol dengan aturan untuk mengkombinasikan simbol-simbol tersebut yang digunakan dan dipahami suatu komunitas. Bahasa secara fungsional merupakan alat yang dimiliki Bersama untuk mengungkapkan gagasan. Rahmat menekankan, sedangkan secara formal bahasa diartikan sebagai semua kalimat yang terbayangkan, yang dapat dibuat menurut aturan tata bahasa (Rahmat, 1994, *dalam* Hidayat, 2012: 10). Setiap bahasa mempunyai peraturan bagaimana kata-kata harus disusun dan dirangkaikan supaya memberi arti. Tata bahasa meliputi tiga unsur: fonologi, sintaksis, dan semantik. Fonologi merupakan pengetahuan tentang bunyi-bunyi dalam bahasa. Sintaksis merupakan pengetahuan tentang cara pembentukan kalimat. Semantik merupakan pengetahuan tentang arti kata atau gabungan kata atau gabungan kata-kata (Hidayat, 2012: 11). Hidayat (2012: 11) menjelaskan sebuah komunikasi akan berhasil manakala bahasa memenuhi tiga fungsi yaitu untuk mengenal dunia di sekitar kita, berhubungan dengan orang lain, dan menciptakan koherensi dalam kehidupan kita. Hidayat (2012: 13) menyebutkan beberapa indikator dalam komunikasi verbal antara lain: *Pertama*, perbendaharaan kata. Komunikasi tidak akan efektif bila pesan disampaikan dengan kata-kata yang tidak dimengerti. Olah kata penting

dalam berkomunikasi. *Kedua*, kecepatan dan intonasi. Komunikasi akan lebih efektif dan sukses apabila kecepatan bicara dapat diatur dengan baik, tidak terlalu cepat atau terlalu lambat. Intonasi suara akan memengaruhi arti pesan secara dramatis sehingga pesan akan menjadi lain artinya bila diucapkan dengan intonasi suara yang berbeda. *Ketiga*, singkat dan jelas. Komunikasi akan efektif bila disampaikan secara singkat dan jelas, langsung pada pokok permasalahannya sehingga lebih mudah dimengerti.

b. Aspek Komunikasi Nonverbal

Komunikasi nonverbal menurut Argyle dalam Hidayat (2012: 14) adalah komunikasi yang menggunakan pesan-pesan nonverbal yaitu pesan-pesan yang diekspresikan dengan sengaja atau tidak sengaja melalui gerakan-gerakan, tindakan-tindakan, perilaku atau suara-suara atau vokal yang berbeda dari penggunaan kata-kata dalam bahasa verbal. Jadi komunikasi nonverbal merupakan penyampaian pesan tanpa kata-kata dan komunikasi nonverbal memberikan arti pada komunikasi verbal. Pesan nonverbal dikelompokkan ke dalam pesan kinesik, gestural, proksemik, artifaktual, paralinguistik, sentuhan, bau-bauan, dan gerak isyarat (Rahmat, 1994, dalam Hidayat, 2012: 15-17). Pesan kinesik adalah pesan nonverbal yang menggunakan gerakan tubuh. Pesan gestural menunjukkan gerakan sebagian anggota badan seperti mata dan tangan untuk mengkomunikasikan berbagai makna. Pesan proksemik disampaikan melalui pengaturan jarak dan ruang. Pesan artifaktual diungkapkan melalui penampilan tubuh, pakaian, dan kosmetik. Pesan paralinguistik adalah pesan nonverbal yang berhubungan dengan cara pengucapan pesan nonverbal; pesan sentuhan; pesan bau-bauan; dan pesan menggunakan gerak isyarat yaitu pesan yang disampaikan melalui bahasa isyarat misalnya mengetuk-ngetukkan kaki atau menggerak-gerakkan tangan selama bicara.

Komunikasi dengan menggunakan bentuk nonverbal akan mewarnai corak berkomunikasi dengan seseorang. Menurut Gazda, George, K (1984) dalam Sugiyono (2005: 126-129) indikator dalam perilaku komunikasi nonverbal yaitu perilaku komunikasi nonverbal dengan menggunakan badan, media vokal, dan

dukungan sosial. Perilaku nonverbal dengan menggunakan badan dilakukan melalui kontak mata (terutama dalam mengatur hubungan), mata, kulit, postur tubuh (sebagai pertanda kewaspadaan atau keletihan), ekspresi wajah dalam menampilkan perasaan, tangan dan isyarat bahu, perilaku membebani atau menyakiti diri, perilaku repetitif (mengulang-ulang) sebagai tanda kepanikan, petunjuk atau perintah, sentuhan, dan perilaku serba rapi. Perilaku komunikasi nonverbal dengan menggunakan media vokal meliputi tekanan suara, kecepatan bicara, kekerasan suara, dan gaya bicara. Sedangkan perilaku komunikasi nonverbal dengan menggunakan dukungan sosial meliputi jarak, pengaturan penataan fisik, pakaian (sering digunakan untuk menunjukkan kepada orang lain apa yang diinginkan seseorang untuk mempercayai diri seseorang), dan posisi dalam ruangan.

2.2.3 Tugas Pokok dan Fungsi Pegawai Kantor Depan

Kantor depan berperan sebagai sumber informasi karena pada umumnya tamu akan menghubungi pegawai kantor depan bila membutuhkan sesuatu. Kantor depan merupakan sumber informasi bagi bagian-bagian lain. Kantor depan berperan sebagai sumber informasi maka disebut sebagai pusat komunikasi di hotel.

Kantor depan merupakan pusat pengendalian kegiatan hotel. Kantor depan mengendalikan proses administrasi, komunikasi dan informasi yang berkaitan dengan tamu selama menginap di hotel. Pegawai kantor depan mengolah informasi mengenai hotel diolah dan disajikan sebagai suatu produk jasa pelayanan hotel.

Pegawai kantor depan atau *front office* merupakan petugas yang vital dalam operasional hotel. Menurut Agusnawar (2002:1) dalam buku Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel menjelaskan kantor depan hotel merupakan salah satu departemen atau bagian yang langsung memberikan pelayanan kepada tamu, dimulai dari calon tamu mengadakan pemesanan kamar/*pre-arrival* sampai tamu tinggal dan berangkat (*check-out*) dari hotel. Ketika tamu memasuki sebuah hotel melalui *lobby* hotel, maka tamu akan langsung berhubungan dengan pegawai/karyawan yang bekerja di kantor depan hotel. Oleh karena itu lokasi atau

letak kantor depan hotel berada di tempat mudah di lihat atau diketahui oleh tamu, dimana tamu dengan segera mendapatkan pelayanan dari petugas kantor depan hotel yaitu diterima dan mendapatkan kamar serta informasi yang di perlukan. Kantor depan merupakan sumber informasi baik mengenai fasilitas yang dimiliki oleh hotel dan produk-produk hotel, sehingga pegawai atau karyawan yang bekerja di kantor depan harus mengetahui fasilitas yang dimiliki oleh hotel dan mengetahui kejadian-kejadian yang sedang berlangsung di hotel dan ataupun peristiwa-peristiwa penting di luar hotel yang berhubungan dengan kebutuhan tamu.

Menurut Wardoyo (1996:36) keterampilan yang perlu dimiliki dan dikembangkan oleh pegawai kantor depan di hotel yaitu persyaratan pengetahuan (ketrampilan), kemampuan berkomunikasi dan sikap. Kualifikasi yang perlu dimiliki oleh setiap petugas di kantor depan hotel adalah sebagai berikut :

1. Ramah dan sopan

Sifat ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada tamu akan memberikan suasana yang menyenangkan dan membuat tamu betah tinggal di Wisma.

2. Kepribadian yang baik

Kepribadian yang baik dan menyenangkan seperti:

- a. Selalu siap memberikan pelayanan dengan penuh ikhlas.
- b. Suka membantu.
- c. Menghormati pendapat orang lain.
- d. Suka bergaul.
- e. Lebih mementingkan tamu dan perusahaan dibandingkan atas kepentingan pribadi.

3. Murah senyum

Tampil dengan muka selalu ceria dan murah senyum akan memberi kesan tersendiri terutama pada saat pendaftaran tamu, mungkin tamu baru menempuh perjalanan jauh yang melelahkan. Senyum merupakan modal penting untuk pegawai kantor depan.

4. Penampilan

Mengenakan pakaian seragam kerja yang disediakan oleh perusahaan, instansi pemerintah dengan lengkap, rapi dan bersih di samping kebersihan dan perawatan diri yang baik ditambah muka selalu ceria dan murah senyum yang alamiah. Ini akan meningkatkan citra baik kantor depan Wisma khususnya dan hotel pada umumnya.

5. Loyalitas dan dedikasi

Loyalitas dan dedikasi terhadap perusahaan, instansi pemerintah dan kesadaran melaksanakan perintah serta penyelesaian tugas-tugas dengan baik merupakan syarat penting bagi pegawai kantor depan.

6. Disiplin

Diperlukan disiplin yang sangat tinggi, dinamika kerja pada kantor depan menyangkut hal-hal yang sensitif seperti pelayanan langsung kepada tamu dan perihal keuangan sehingga diperlukan disiplin sesuai dengan peraturan yang berlaku.

7. Efisien

Bagi pegawai *front office* adalah penting untuk bersikap efisien dalam setiap tindakan yang dilakukannya. Pelayanan yang efisien sangat diharapkan oleh tamu-tamu Wisma.

8. Praktis

Cara kerja yang praktis, cepat, tepat dan rapi serta menghindarkan pengulangan suatu pekerjaan.

9. Jujur

Sikap jujur terhadap diri sendiri dan orang lain sangat diperlukan dalam melaksanakan tugas-tugas di semua bagian atau bidang Wisma dan hotel.

10. Rasa percaya diri

Dalam menghadapi tamu-tamu yang dilayani petugas kantor depan seringkali harus mengambil keputusan yang cepat dan tepat. Untuk menunjang kelancaran pelayanan terutama bagi tamu-tamu asing.

2.2.4 Kemampuan Komunikasi Pegawai Kantor Depan

Mengacu pada aspek kemampuan komunikasi yakni aspek komunikasi verbal dan nonverbal, maka keempat kemampuan pegawai kantor depan ini hendaknya meliputi kemampuan saat berkomunikasi melalui pesan verbal maupun nonverbal. Mengacu pada kesepuluh kualifikasi pegawai kantor depan menurut Fx. Soejatno Wardoyo (1996:36), disimpulkan kesepuluh kualifikasi pegawai kantor depan dapat memiliki aspek verbal atau nonverbal. Aspek verbal dari pengetahuan dapat diamati dari pengetahuan informatif mengenai kondisi dan fasilitas, aspek verbal dari efisien memberikan informasi dengan lugas, singkat dan jelas dan aspek verbal dari jujur adalah dengan memberikan informasi sesuai dengan keadaan hotel. Selain itu, kualifikasi pegawai kantor depan lebih mengedepankan aspek nonverbal dari kemampuan komunikasi.

Tabel 2.2

Kualifikasi Pegawai Kantor Depan Berdasarkan Aspek Komunikasi Verbal dan NonVerbal

Kualifikasi pegawai kantor depan	Verbal	Nonverbal
Ramah dan sopan	Selalu tersenyum, selalu mengucapkan salam terhadap tamu	Sikap yang menunjukkan keramahan dan kesopanan
Kepribadian yang baik	Bersikap hormat terhadap tamu, Membantu tanpa pamrih tidak mengharapkan imbalan	Sikap yang menunjukkan kepribadian yang baik
Murah senyum	Sikap ceria	Sikap ceria dan murah senyum
Penampilan	Penampilan bersih dan rapi	Seragam kerja yang disediakan oleh perusahaan, instansi pemerintah dengan lengkap, rapi dan bersih di samping kebersihan dan perawatan diri yang baik
Loyalitas dan dedikasi	Memiliki semangat tinggi, memiliki sikap melayani	Melaksanakan perintah serta penyelesaian tugas-tugas dengan baik
Disiplin	Tepat waktu dalam bekerja	Sikap yang menunjukkan kedisiplinan
Efisien	Memberikan informasi dengan lugas, singkat dan jelas	Sikap yang menunjukkan pelayanan yang efisien
Praktis	Mudah dalam pelayanan, cepat dalam pelayanan	Sikap yang menunjukkan cara kerja yang praktis, cepat, tepat dan rapi serta menghindarkan pengulang-ulangan suatu pekerjaan
Jujur	Memberikan informasi sesuai dengan keadaan hotel	Sikap jujur terhadap diri sendiri dan orang lain
Rasa percaya diri	Bersikap positif	Sikap percaya diri

Sumber: Diolah dari Wardoyo (1996 : 36) dan Hidayat (2012: 10-12)

Mengacu pada kemampuan dasar komunikasi bahwa kemampuan dasar komunikasi meliputi kemampuan untuk 1) kemampuan saling memahami, 2) kemampuan mengkomunikasikan pikiran dan perasaan secara tepat dan jelas, 3) kemampuan saling menerima, saling memberikan dukungan atau saling menolong, serta 4) kemampuan memecahkan konflik dan bentuk-bentuk masalah antar pribadi lain yang mungkin muncul dalam komunikasi kita dengan orang lain melalui cara-cara yang konstruktif. Seorang pegawai kantor depan setidaknya harus memiliki keempat bentuk kemampuan dasar tersebut.

Sesuai dengan tugas dari pegawai kantor depan, keempat kemampuan dasar tersebut dapat diadaptasi menjadi 1) kemampuan untuk memahami keinginan dari pelanggan, 2) kemampuan mengkomunikasikan segala hal terkait dengan produk layanan hotel secara tepat dan jelas, 3) kemampuan untuk menerima pesan dari pelanggan dan menolong pelanggan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, serta 4) kemampuan untuk menyelesaikan masalah-masalah yang dialami pelanggan.

Keempat kemampuan dasar komunikasi ini menjadi ukuran dari keterpenuhan kualifikasi pegawai kantor depan yang ditunjukkan dalam komunikasi verbal maupun nonverbal. Pada penelitian ini, fokus penelitian lebih diajukan pada kualifikasi pegawai kantor depan ditinjau dari aspek komunikasi verbal dan nonverbal.

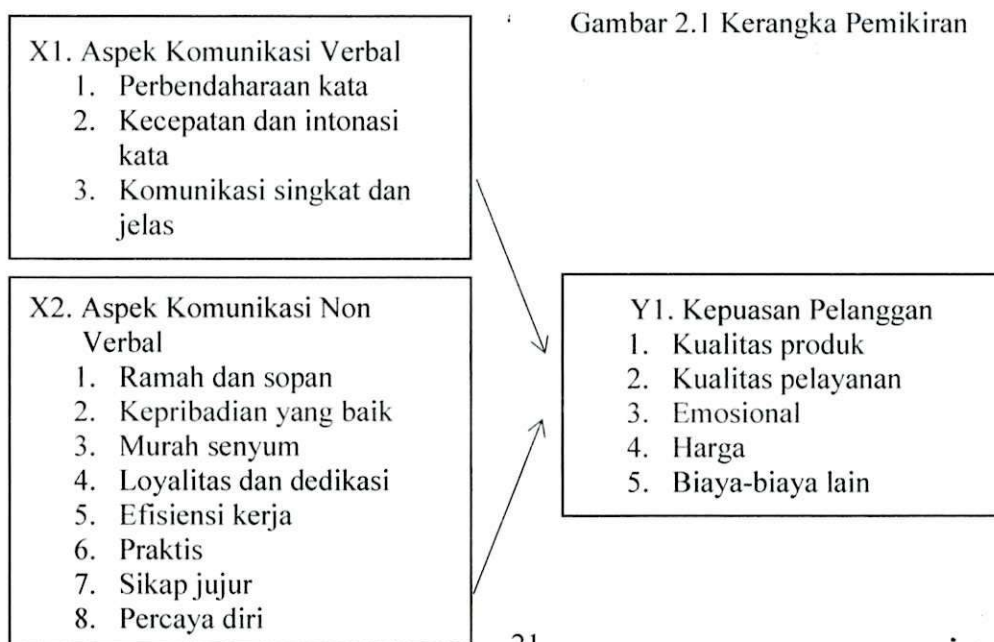
2.3 Kerangka Pemikiran

Mengacu pada Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2007:177) buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Tingkat kepuasan konsumen ditentukan oleh lima faktor utama dan harus diperhatikan oleh hotel, yaitu : 1) kualitas produk, 2) kualitas pelayanan, 3) emosional, 4) harga, dan 5) biaya-biaya lain yang harus dikeluarkan. Kelima hal ini tidak seluruhnya berkaitan dengan kinerja pegawai kantor depan. Kualitas kamar atau makanan dan minuman sebagai produk hotel tidak sepenuhnya ditentukan oleh pegawai kantor depan

namun ditentukan oleh kinerja pegawai *house keeping*, kondisi hotel dan pegawai depan. Hal yang sama juga terjadi pada kualitas pelayanan, harga dan biaya-biaya lain yang perlu dibayar seorang pelanggan ketika menginap di sebuah hotel.

Mengacu pada Kotler (1997), kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk barang atau jasa yang diterima dan yang diharapkan. Tingkat kepuasan amat subyektif dimana ukuran kepuasan satu konsumen dengan konsumen lain akan berbeda. Oleh karenanya, kemampuan pegawai kantor depan dalam mengkomunikasikan kualitas produk, layanan hotel, harga, biaya-biaya lain yang harus dibayarkan oleh seorang pelanggan, dan menjaga emosional pelanggan sangat penting karena membangun harapan pelanggan atas layanan yang akan mereka peroleh. Pelanggan akan merasa puas jika apa yang mereka dapatkan sesuai dengan harapan yang dibangun oleh pegawai kantor depan saat mengkomunikasikan produk layanan hotel. Kemampuan komunikasi pegawai kantor depan dapat berhubungan dengan kepuasan pelanggan sebuah hotel.

Mengacu pada penjelasan pada bagian 2.2.3 dan 2.2.4 kemampuan komunikasi pegawai kantor depan ditinjau dari kualifikasi pegawai kantor depan ditinjau dari aspek komunikasi verbal dan nonverbal pegawai kantor depan. Oleh karenanya, diajukan kerangka pemikiran sebagai berikut:



2.4 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah dirumuskan maka peneliti mengemukakan hipotesis sebagai berikut: “Pengaruh Kemampuan Komunikasi Pegawai Kantor Depan Terhadap Kepuasan Tamu Wisma DPR RI Bogor.”

Definisi operasional dari hipotesis tersebut adalah, sebagai berikut:

1. Aspek komunikasi verbal dari pegawai kantor depan berhubungan dengan kepuasan pelanggan.
2. Aspek komunikasi nonverbal dari pegawai kantor depan berhubungan dengan kepuasan pelanggan.

2.4 Operasionalisasi Variabel

Variabel dan Operasionalisasi Variabel Penelitian

a. Variabel Penelitian

Pengertian variabel menurut Sugiyono (2004:39) adalah sebagai berikut: “Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan”. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas (komunikasi *front office*) dan variabel terikat (kepuasan pelanggan).

b. Operasionalisasi Variabel

Supaya tidak menimbulkan persepsi yang lain maka peneliti membuat operasionalisasi dari kedua variabel yang dapat dilihat pada tabel 2.3 berikut ini:

Tabel 2.3

Operasionalisasi Variabel

Variable penelitian	Indikator	Kategori	Skala
Aspek komunikasi Verbal (X1)	Pembendaraan kata	1. Menguasai kat-kata 2. Menguasai Bahasa 3. Mengetahui istilah kata	Skala Ordinal
	Kecepatan dan intonasi kata	1. Tidak banyak bicara 2. Berbicara dengan baik 3. Intonasi suara baik	Skala Ordinal
	Komunikasi singkat dan jelas	1. Cepat menjawab pertanyaan tamu 2. Jelas dalam penyampaian informasi	Skala Ordinal
Aspek Komunikasi Nonverbal (X2)	Ramah dan sopan	1. Penampilan bersih dan rapi 2. Selalu tersenyum, 3. Selalu sapa terhadap tamu Selalu mengucapkan salam terhadap tamu	Skala Ordinal
	Kepribadian yang baik	1. Membantu tanpa pamrih tidak mengharapkan imbalan 2. Bersikap hormat terhadap tamu 4. Bertanggung jawab dengan bekerja sepenuh hati	Skala Ordinal
	Murah senyum	1. Tidak bersikap acuh tak acuh 2. Sikap ceria 3. Menunjukkan sikap ramah	Skala Ordinal
	Loyalitas dan dedikasi	1. Memiliki semangat tinggi	Skala Ordinal

		2. Memiliki sikap melayani 3. Memiliki komitmen tinggi dengan menyelesaikan tugas kerja dengan baik dari pimpinan 3. Disiplin kerja terhadap peraturan perusahaan dan instansi	:
	Efesiensi kerja	1. Bersikap teliti dalam bekerja 4. Bersikap tidak megulur waktu pekerjaan	Skala Ordinal
	Praktis	1. Mudah dalam pelayanan 2. Cepat dalam pelayanan	Skala Ordinal
	Jujur	1. Tidak melakukan kecurangan dalam bekerja 2. Bersikap memenuhi janji	Skala Ordinal
	Percaya diri	1. Tidak mudah putus asa 2. Bersikap positif 2. Menerima tantangan baru	Skala Ordinal
	Kualitas produk	1. Produk berkualitas 2. Bangunan yang memenuhi kriteria 3. Fasilitas yang memadai dan berfungsi dengan baik	Skala Ordinal :
Kepuasan pelanggan (Y1)	Kualitas pelayanan	1. Pelayanan yang sigap 2. Ketepatan waktu pelayanan 3. Tanggap terhadap keluhan tamu 3. Kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan	Skala Ordinal
	Emosional	1. Sabar 2. Bersahabat	Skala Ordinal

		4. Membantu	
	Harga	3. Harga relatif murah	Skala Ordinal
	Biaya – biaya lain	1. Tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan	Skala Ordinal



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penulisan makalah ini menerapkan pendekatan kuantitatif. Pengertian penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2006), adalah “penelitian berupa angka-angka dan analisis-analisis menggunakan statistik.” Menurut Zen Amiruddin, adalah “penelitian yang dilakukan dengan pengumpulan data dan menggunakan daftar pertanyaan berstruktur (angket) yang disusun berdasarkan pengukuran terhadap variabel yang diteliti yang kemudian menghasilkan data kuantitatif.” Sedangkan menurut ahmad Tanzeh dan suyitno (2006), yang dimaksud penelitian kuantitatif adalah “penelitian yang menitik beratkan pada penyajian data yang berbentuk angka atau kualitatif yang diangkakan (skoring) yang menggunakan statistik”. Dengan kata lain, dalam penelitian kuantitatif peneliti berangkat dari sebuah teori (menguji sebuah teori) menuju data dalam bentuk angka dan berakhir pada penerimaan atau penolakan dari teori yang telah diuji kebenarannya.

Penelitian kuantitatif bertumpu sangat kuat pada pengumpulan data. Data yang dimaksud berupa angka hasil pengukuran. Karena itu, dalam penelitian ini statistik memegang peran sangat penting sebagai alat untuk menganalisis jawaban suatu masalah.

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan penulis dalam lakukan penelitian yaitu dengan penelitian survey. Penelitian survey adalah penelitian yang dilakukan pada populasi dengan memperoleh data dari sampel untuk melihat hubungan antar variabel (Lijan Poltak Sinambela, 2009:60). Jenis penelitian yang digunakan mengarah pada penelitian eksplanatori atau penjelasan, yakni penelitian yang dilakukan pada populasi besar atau kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian relatif, distribusi, dan hubungan-hubungan antar variabel.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah suatu cara yang digunakan peneliti untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Kuesioner

Menurut Kusumah (2011:78), kuesioner adalah daftar pertanyaan tertulis yang diberikan kepada subjek yang diteliti untuk mengumpulkan informasi yang dibutuhkan peneliti. Senada dengan itu, Sugiyono (2011:199) mengungkapkan bahwa kuesioner memerlukan teknik pengumpulan data dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk menjawabnya. Dengan kuesioner dapat diperoleh gambaran yang sesuai dengan kenyataan yang terdapat di lapangan melalui jawaban dari para responden dan memiliki keuntungan dalam penggunaannya, seperti yang dijelaskan oleh Suharsimi Arikunto (2010:195):

- a. Tidak memerlukan kehadiran peneliti
- b. Dapat dibagikan secara serentak kepada banyak responden
- c. Dapat dijawab oleh responden menurut kecepatannya masing-masing, dan menurut waktu senggang responden
- d. Dapat dibuat anonim sehingga responden bebas, jujur dan tidak malu-malu menjawab
- e. Dapat dibuat terstandar sehingga semua responden dapat diberi pertanyaan yang benar-benar sama. Terdapat berbagai jenis angket yang dapat digunakan dalam melakukan sebuah penelitian. Angket atau kuesioner yang akan digunakan oleh penulis dalam penelitian ini yaitu jenis tertutup. Hal ini sesuai dengan diterangkan Arikunto (2010 :195), bahwa kuesioner dibedakan atas beberapa jenis disesuaikan dengan cara menjawabnya. Kuesioner terbuka memeberikan kesempatan kepada responden untuk menjawab dengan kalimat sendiri. Kemudian kuesioner tertutup yaitu jawaban sudah disediakan sehingga responden hanya tinggal memilih.

2. Studi Literatur

Menurut Sugiyono, studi kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi yang diteliti, selain itu studi kepustakaan sangat penting dalam melakukan penelitian, hal ini dikarenakan peneliti tidak akan lepas dari literature-literatur ilmiah (sugiyono, 2012:291).

Studi literature yang dilakukan oleh penulis yaitu dengan melakukan pencarian terhadap berbagai sumber tertulis, baik berupa buku-buku, arsip, majalah, artikel, dan jurnal, atau dokumen-dokumen yang relevan dengan permasalahan yang dikaji, sehingga informasi yang didapat dari studi kepustakaan ini dijadikan rujukan untuk memperkuat argumentasi-argumentasi yang ada.

Studi Literatur ini dilakukan oleh peneliti setelah menentukan topik penelitian dan ditetapkannya rumusan permasalahan, sebelum terjun ke lapangan untuk mengumpulkan data yang diperlukan.

3. Obsevasi

Obsevasi adalah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti (Husaini Usman, 2004:54). Pengertian observasi tersebut sangat dekat dengan proses mengamati. Mengamati adalah proses menatap kejadian, gerak atau proses (Suharsimi Arikonto, 1996:233). Observasi yang dimaksud adalah cara langsung mengamati pada lokasi. Dalam hal ini, observasi atau pengamatan yang penulis lakukan yaitu di Wisma DPR RI Bogor.

4. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Wawancara merupakan kegiatan untuk memperoleh informasi dengan memberikan kerangka dan garis besar pokok-pokok yang akan ditanyakan (Moleong, 1998:136). Wawancara dilakukan dengan mempersiapkan garis pertanyaan yang akan ditujukan kepada responden maupun pada pihak lain untuk memperoleh data keterangan yang sesuai dengan penelitian.

Pada penelitian ini, peneliti melakukan wawancara secara langsung dengan Kepala Subbagian Pelayanan DPR RI Bapak Dani Hamdani, SPd dan Pegawai *front office* Bapak Kamiludin di Wisma DPR RI Bogor. Wawancara dilakukan untuk

memperoleh data ataupun informasi terkait dengan tingkat kualitas komunikasi *front office* dari Wisma DPR RI Bogor dan juga kualitas pelayanan yang ada pada Wisma DPR RI Bogor.

3.4 Jenis Sumber Data

Adapun data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Menurut Sugiyono (2010:15) data kuantitatif adalah jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka. Dalam hal ini data kuantitatif yang diperlukan adalah jumlah populasi, responden, dan hasil angket.

Selanjutnya, sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data. Berdasarkan jenisnya, data dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2011:139) sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer 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.

2. Data Sekunder

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 literature, artikel, jurnal, serta situs di internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan (Sugiyono, 2012:141).

Selain data primer, sumber data yang digunakan peneliti adalah sumber data sekunder, data sekunder didapat melalui berbagai sumber yaitu literatur, artikel, serta situs di internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan.

3.5 Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri para subjek atau objek yang memiliki karakter dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti, untuk mempelajari kesimpulan (Sugiyono, 2012:80). Sedangkan menurut Sujarweni dan Endrayanto (2012:13), mengatakan bahwa, populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah orang-orang yang sudah pernah berkunjung ke Wisma DPR RI Bogor.

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah mengacu pada data kunjungan ke Wisma DPR RI Bogor tahun 2021 yaitu sebanyak 6.900 orang perbulan yang secara periodik berkunjung dan menginap pada bulan Agustus sampai dengan bulan Oktober, adapun bulan November dan Desember tahun 2021 dan seterusnya tidak dilakukan penelitian. Selanjutnya peneliti melakukan uji coba instrument 100 orang untuk menguji validitas dan realibilitas kuesioner, dimana merupakan instrument dalam penelitian ini.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2011:81). Dengan demikian sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya akan diselidiki, dan bisa mewakili keseluruhan populasinya sehingga jumlahnya lebih sedikit dari populasi. Adapun rumus perhitungan untuk sampel dengan rumus *Slovin* adalah sebagai berikut:

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

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah populasi

Ne^2 = Tingkat populasi (batas ketelitian) yang diinginkan (persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan penarikan sampel).

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

$$\begin{aligned} N &= \frac{6.900}{1 + (6.900 \times 0.1^2)} \\ &= 98.57 = 99 \end{aligned}$$

Dengan demikian sampel yang di ambil dalam penelitian ini sebanyak 99 orang dan dibulatkan kembali menjadi 100 orang.

Metode penarikan sampling pada penelitian ini menggunakan metode dengan teknik Acak atau *Simple Random Sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dari anggota populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Hal ini dikarenakan tekniknya dengan langsung menghubungi unit-unit penarikan sampel responden tamu baik yang menginap maupun hanya sekedar berkunjung sesaat di Wisma DPR RI Bogor, (Sugiyono, 2001:57).

3.6 Definisi Operasional dan Variabel

Menurut Sugiyono (2013:12), variabel peneliti adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari objek kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Jadi, variabel adalah konsep yang mempunyai bermacam-macam nilai, berupa kuantitatif maupun kualitatif yang nilainya dapat berubah-ubah.

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu, variabel independen yaitu komunikasi *front office* dan variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan. Variabel komunikasi *front office* sebagai variabel (X) dan variabel kepuasan pelanggan sebagai variabel (Y).

1. Variabel Independen

Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi *dependent variable* (variabel terikat), secara positif maupun negatif. Variabel independen (X) dalam penelitian ini, yakni komunikasi *front office* dengan dua dimensi yang digunakan tamu sebagai alat ukurnya, yaitu: komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal.

Berikut ini dimensi serta indikator variabel komunikasi *front office* (X) yang mengacu pada masing-masing dimensi tersebut adalah:

1. Komunikasi verbal indikatornya adalah:
 - a. Perbendaraan kata
 - b. Kecepatan dan intonasi kata
 - c. Komunikasi singkat dan jelas
2. Komunikasi nonverbal indikatornya adalah:
 - a. Ramah dan sopan
 - b. Kepribadian yang baik
 - c. Murah senyum
 - d. Loyalitas dan dedikasi
 - e. Efisiensi kerja
 - f. Praktis
 - g. Jujur
 - h. Percaya diri

2. Variabel Dependen

Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena, adanya variabel bebas (Sugiyono, 2011). Dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan (Y). Kepuasan pelanggan merupakan perasaan kecewa, senang atau sangat senang seseorang setelah layanan atau hasil yang diterima konsumen dengan harapan konsumen, layanan atau hasil yang diterima itu paling tidak harus sama dengan harapan konsumen, atau bahkan melebihinya.

Indikator-indikator kepuasan pelanggan yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Kualitas produk
2. Kualitas pelayanan
3. Emosional
4. Harga
5. Biaya-biaya lain

3.7 Operasional Variabel

Operasionalisasi variabel diperlukan guna menentukan jenis dan indikator dari variabel-variabel yang terkait dalam penelitian ini. Operasional variabel juga bertujuan untuk menentukan skala pengukuran dari masing-masing variabel, sehingga pengujian hipotesis dengan menggunakan alat bantu dapat dilakukan dengan tepat. Secara lebih rinci operasionalisasi variabel dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

Variable penelitian	Indikator	Pernyataan	No. Item	Skala
Aspek komunikasi Verbal (X1)	Perbendaharaan kata	a. Menguasai kat-kata	1	Likert
		b. Mengetahui bahasa asing		Likert
		c. Mengetahui istilah kata		Likert
	Kecepatan dan intonasi kata	a. Tidak banyak bicara	2	Likert
		b. Berbicara dengan baik	2	Likert
		c. Intonasi suara baik		Likert

Aspek Komunikasi Nonverbal (X2)	Ramah dan sopan	a. Penamroilan bersih dan rapi b. Selalu tersenyum, c. Selalu sapa terhadap tamu d. Selalu mengucapkan salam terhadap tamu	3	Likert Likert Likert Likert
	Kepribadian yang baik	a. Membantu tanpa pamrih tidak mengharapkan imbalan b. Bersikap hormat terhadap tamu c. Bertanggung jawab dengan bekerja sepenu' i hati	4	Likert Likert Likert
	Murah senyum	a. Tidak bersikap acuh tak acuh b. Sikap ceria c. Menunjukkan sikap ramah	5	Likert Likert Likert
	Loyalitas dan dedikasi	a. Memiliki semangat tinggi b. Memiliki sikap melayani c. Memiliki komitmen tinggi dengan menyelesaikan tugas kerja dengan baik dari pimpinan c. Disiplin kerja terhadap peraturan perusahaan dan instansi	6 7	Likert Likert Likert Likert

	efisiensi kerja	a. Bersikap teliti dalam bekerja d. Bersikap tidak megulur waktu pekerjaan	8	Likert Likert
	Praktis	a. Mudah dalam pelayanan b. Cepat dalam pelayanan	9	Likert Likert
	Jujur	a. Tidak melakukan kecurangan dalam bekerja b. Bersikap memenuhi janji	10	Likert Likert
	Percaya diri	a. Tidak mudah putus asa b. Bersikap positif b. Menerima tantangan baru	11	Likert Likert Likert
	Kualitas produk	a. Produk berkualitas b. Bangunan yang memenuhi kriteria c. Fasilitas yang memadai dan berfungsi dengan baik	12	Likert Likert Likert
Kepuasan pelanggan (Y1)	Kualitas pelayanan	a. Pelayanan yang sigap b. Ketepatan waktu pelayanan c. Tanggap terhadap keluhan tamu c. Kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan	13 13	Likert Likert Likert Likert
	Emosional	a. Sabar b. Bersahabat d. Membantu	14	Likert Likert Likert

	Harga	c. Harga relatif murah	15	Likert
	Biaya – biaya lain	a. Tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan	16	Likert

3.8 Kalibrasi Instrumen

Kalibrasi adalah proses pengecekan dan pengaturan akurasi dari alat ukur dengan cara membandingkannya dengan standar atau tolak ukur. Kalibrasi diperlukan untuk memastikan bahwa hasil pengukuran yang dilakukan akurat dan konsisten dengan instrument lainnya. Hasil pengukuran yang tidak konsisten akan berpengaruh langsung terhadap kualitas komunikasi *front office* dan dapat membahayakan kesan konsumen terhadap perusahaan ataupun instansi.

Sebagai alat ukur suatu angket atau kuesioner harus valid dan reliabel. Pengujian validitas dan reliabilitas adalah suatu proses uji pada butir-butir pertanyaan didalam suatu angket atau kuesioner. Keabsahan suatu hasil penelitian sangat ditentukan oleh alat ukur yang digunakan. Untuk mengatasi hal tersebut diperlukan dua macam pengujian yaitu uji validitas atau kesahihan (*test of validity*) dan uji kehandalan atau reabilitas (*test of reliability*).

1. Uji Validitas

Uji coba dari instrument komunikasi *front office* dan kepuasan pelanggan terhadap responden dimaksudkan untuk menguji keabsahan dan kehandalan butir-butir instrumen yang digunakan dalam penelitian. Uji validitas pada penelitian ini menggunakan *content validity*, berkaitan dengan sejauh mana suatu skala pengukuran atau instrumen mewakili keseluruhan karakteristik isi yang sedang diukur dan bersifat "*judgemental*".

Menurut Sugiyono (2010), menguji validitas adalah dengan teknik korelasi *Pearson Product Moment*. Item yang mempunyai korelasi positif dengan skor total serta korelasinya tinggi menunjukkan bahwa item tersebut mempunyai validitas yang tinggi pula. Dengan r tabel dengan mencari *degree of freedom* ($df = N-2$), dalam hal ini N adalah sampel. Biasanya syarat minimum untuk dianggap

memenuhi syarat adalah jika $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$ (pada jumlah sampel dan tingkat alpha yang ditetapkan dan bernilai positif, maka butir pertanyaan dinyatakan valid. Sebaliknya, jika tingkat korelasi atau r antara butir pertanyaan dengan skor total butir pertanyaan nilainya kurang dari nilai r tabel pada jumlah sampel dan tingkat alpha yang ditetapkan, maka butir dalam instrumen dinyatakan tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Koefisien reliabilitas instrumen dimaksudkan untuk melihat konsistensi jawaban butir-butir pernyataan yang diberikan oleh responden. Adapun alat analisisnya menggunakan rumus "*Alpha Cronbach*" yang perhitungannya menggunakan SPSS versi 21. Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai koefisien *Cronbach's Alpha* > dari 0.60 dengan bantuan *software* SPSS versi 21 dan pengambilan keputusan uji reliabilitas dapat disimpulkan sebagai berikut (Nugroho, 2009).

Jika *Cronbach's Alpha* > 0.60 \rightarrow *Cronbach's Alpha* dapat diterima atau reliabel. Jika *Cronbach's Alpha* < 0.60 \rightarrow *Cronbach's Alpha* tidak dapat diterima atau tidak cukup reliabel sehingga instrumen tidak dapat digunakan dalam penelitian.

Tabel 3.3
Skala Reliabilitas

Alpha Cronbach	Tingkat Reliabilitas
0,00 – 0,20	Tidak reliabel
>0,20 – 0,40	Tidak cukup reliabel
>0,40 – 0,60	Cukup reliabel
>0,60 – 0,80	Reliabel
>0,80 – 1,00	Sangat reliabel

Sumber: Malhotrea, 2018

3.9 Metode Analisis Data

Teknik analisis data menggunakan teknik analisis deskriptif yaitu uraian yang berupa penggambaran untuk menjelaskan jawaban-jawaban yang diberikan responden dalam kuesioner, data-data yang diperoleh melalui wawancara dan studi pustaka digunakan sebagai data penunjang guna memperkuat dan memperdalam hasil yang diperoleh dari angket tersebut.

Analisis data adalah merupakan kegiatan untuk mengumpulkan data atau fakta selanjutnya dipelajari dan dianalisis dengan teratur, sehingga berdasarkan data atau fakta tersebut dapat diperoleh gambaran tentang sesuatu secara jelas. Teknik analisis data ini menggunakan rumus WMS (*Weight Mean Score*).

Sedangkan skala pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Menurut Sugiyono (2000:73-74) bahwa skala *likert* digunakan untuk mengukur perilaku, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena tertentu. Skala ini disusun untuk mewakili suatu negatif dan kemudian diberi angka atau nilai (*scoring*).

Dengan gradasi dari sangat positif sampai negatif, yang dapat berupa kata-kata (sangat baik, baik, kurang baik, dan sangat tidak baik) dan untuk keperluan

secara kuantitatif maka jawaban itu diberi skor, seperti pada tabel berikut ini:
Kategori jawaban responden dan skor yang diberikan

Tabel 3
skor metode likert

NO	KATEGORI JAWABAN	SKOR
1	SANGAT BAIK	5
2	BAIK	4
3	CUKUP	3
4	TIDAK BAIK	2
5	SANGAT TIDAK BAIK	1

Untuk memperoleh angka penafsiran atau interpretasi terhadap jawaban responden, kemudian data diolah berdasarkan hasil jawaban responden melalui angket dengan menggunakan rumus “WMS (*Weight Mean Skor*)” yang dikemukakan oleh Sanbard Lambovitz dan Robert Hagedom yang dialih bahasakan oleh Bakri Siregar (1993:3) sebagai berikut:

$$M = \sum f(x)/n$$

M = Perolehan angka penafsiran atau kriteria penafsiran

\sum = Penjumlahan

f = Frekuensi jawaban responden

x = Pembobotan

n = Jumlah sampel penelitian

Karena alternatif jawaban menggunakan urutan kedudukan yang mengantarkan perbedaan tingkat skala dari angka yang tertinggi sampai ke angka yang terendah, maka untuk menentukan kriteria penafsiran harus dicari dulu interval antara satu kriteria dengan kriteria lainnya, sebagai berikut:

$I = \text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah} / n$

Maka $I = 5 - 1 / 5 = 0,8$

Tabel 4
Kriteria Penafsiran

Skor	Kriteria
4,21 – 5,00	SANGAT BAIK
3,1 – 4,20	BAIK
2,61– 3,40	CUKUP BAIK
1,81- 2,60	KURANG BAIK
1,00- 1,80	TIDAK BAIK

Sumber: Sugiono (2013 :74)

Dalam penelitian ini menggunakan analisis korelasi linear berganda, korelasi ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) terhadap variabel dependen (Y) secara serentak. Koefisien ini menunjukkan seberapa besar hubungan yang terjadi antara variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) secara serentak terhadap variabel dependen (Y). nilai R berkisar antara 0 sampai 1, nilai semakin mendekati 1 berarti hubungan yang terjadi semakin kuat, sebaliknya nilai semakin mendekati 0 maka hubungan yang terjadi semakin lemah.

Menurut Sugiyono (2007) pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi sebagai berikut:

Tabel
Interpretasi koefisien korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 - 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Dalam menentukan nilai korelasi antara variabel X1, X2 dan Y digunakan untuk mengukur keeratan hubungan antara 3 variabel/lebih. Koefisien korelasi berganda menggunakan aplikasi SPSS.

Selanjutnya untuk mengetahui sejauh mana variabel X (komunikasi) memberikan kontribusi terhadap Y (kepuasan pelanggan) dalam penelitian ini peneliti menggunakan perhitungan koefisien (Kd) menurut Sugiono 2013:177 sebagai berikut:

$$Kd = p^2 \times 100\%$$

Keterangan:

Kd = Koefisien Determinasi

P = Koefisien Korelasi

Dalam pengujian ini peneliti akan menggunakan uji t. Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen (Ghojali 2011).

Hipotesis dirumuskan sebagai berikut:

a. Perumusan hipotesis

Untuk mengetahui kebenaran dari perhitungan analisis korelasi, maka diperlukan pengujian hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatif (H_a). Pengujian ini akan menggunakan distribusi t, sebagai berikut:

$H_0: p = 0$: Tidak ada pengaruh antara komunikasi petugas *front office* dengan kepuasan pengunjung di Wisma DPR RI

$H_a: p \neq 0$: Adanya pengaruh antara komunikasi petugas *front office* dengan kepuasan pengunjung di Wisma DPR RI Bogor.

Pengujian hipotesis

Untuk pengujian hipotesis digunakan statistik t. Rumus yang digunakan menurut Sugiyono (2013:230) sebagai berikut.

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

Keterangan:

r: Koefisien korelasi

t: thitung yang selanjutnya dibandingkan dengan ttabel

n: Jumlah data dan observasi

b. Kriteria Keputusan uji t :

Bila t_{hitung} lebih kecil atau sama dengan t_{tabel} ($t_{hitung} \leq t_{tabel}$) pada $\alpha = 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya komunikasi petugas (x) tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Sedangkan bila t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($t_{hitung} \geq t_{tabel}$) pada $\alpha = 0,05$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak, artinya komunikasi petugas (X) sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan (Y).

3.10 Lokasi Penelitian

Peneliti melakukan penelitian pada Wisma DPR RI Bogor yang beralamat di Jalan Raya Puncak Km. 79 Desa. Kopo, Kecamatan Cisarua Kabupaten Bogor Jawa Barat. Nomer telepon (0251) 8254947/8254350 dan Fax (0251) 8257572.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Sejarah Wisma DPR RI Bogor

Wisma DPR RI Bogor yang terletak di Jalan Raya Puncak Km.79 Desa Kopo Kecamatan Cisarua Kabupaten Bogor, diresmikan pembangunannya pada tahun 1984 oleh Ketua DPR RI Ir. Akbar Tanjung dan Wisma DPR RI Bogor ini dibangun pada tahun 1985 kemudian mendapat ijin operasional pada tanggal 30 maret 1987 oleh Kepala Dinas Pariwisata Bogor Jawa Barat Drs.A.G. Pulungan, setelah itu resmi Wisma DPR RI Bogor di buka operasionalnya. Wisma ini merupakan bagian dari Sekretariat Jenderal Dan Badan Keahlian DPR RI dan dikelola oleh Bagian Pengelolaan Wisma DPR RI. Bangunan Wisma DPR RI Bogor terdiri dari 64 unitbungalow terdiri dari 56 bungalow standart dan 8 bungalow VIP, terdapat juga fasilitas ruang sidang, ruang serbaguna, kolam renang, taman bermain anak, lapangan tenis, lapangan bulu tangkis, masjid, taman bunga, kolam ikan, kantor pengamanan wisma, dan kantor Pengelola Wisma DPR RI yang berada diarea tanah seluas 4 hektar.

Pendirian Wisma DPR RI RI dilatar belakangi keinginan dalam rangka memenuhi rapat dinas yang diselenggarakan oleh alat kelengkapan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia, dengan banyaknya bahasan-bahasan rapat dinas yang diselenggarakan oleh alat kelengkapan Dewan DPR RI, sehingga membutuhkan tempat yang dalam memenuhi rapat tersebut, oleh karena itu pula dibutuhkan penginapan untuk mendukung kegiatan rapat dinas yang berlangsung lebih dari satu hari. Sebagai upaya untuk mendukung kegiatan rapat dinas tersebut sehingga diperlukan penginapan maka dibangun pula bungalow untuk mendukung kegiatan tersebut, dimana selain bungalow Wisma DPR RI Bogor berfungsi untuk tempat istirahat kegiatan rapat juga berfungsi untuk penginapan peserta rapat juga berfungsi melayani kegiatan Pendidikan dan Pelatihan yang diselenggarakan oleh PUSDIKLAT DPR RI, penginapan untuk keluarga Anggota Dewan DPR RI beserta

keluarga, Pegawai DPR RI beserta keluarga untuk berlibur dan menginap di Wisma DPR RI Bogor.

4.1.2 Visi dan Misi

Visi DPR RI :

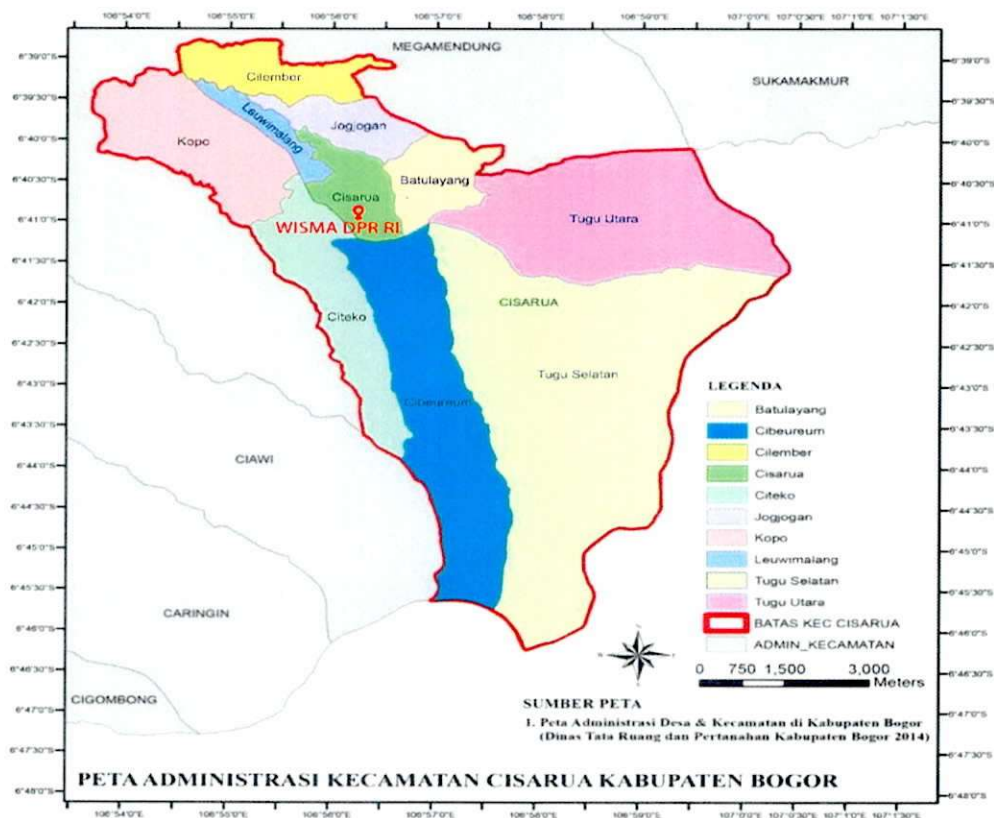
- Terwujudnya Sekretariat Jenderal DPR RI yang profesional, andal, transparan, dan akuntabel dalam mendukung fungsi DPR RI.

Misi DPR RI :

- Meningkatkan tata kelola administrasi dan persidangan yang profesional, andal, transparan, dan akuntabel.

Gambar 4.1

Peta Administrasi Kecamatan Cisarua Kabupaten Bogor



4.2 Identitas Responden

4.2.1 Profil Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui angket yang disebarkan kepada tamu Wisma yang pernah menginap di Wisma DPR RI Bogor yang dijadikan sebagai responden, maka dapat diketahui karakteristik dari tamu tersebut. Karakteristik yang disajikan meliputi: jenis kelamin, umur responden, pendidikan dan pekerjaan.

Data responden yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kemudian dihitung dengan menggunakan metode SPSS Versi 21.0 sebagai berikut :

a. Jenis kelamin responden

Untuk memperjelas karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada gambar berikut ini:

Tabel 4.1
Presentase responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase
Wanita	17	17.0%
Laki-laki	83	83.0%
Total	100	100%

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden dengan jenis kelamin wanita sebanyak 17 orang atau sebanyak (17%) dan responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 83 orang atau sebanyak (83%). Jadi sebagian besar tamu yang menggunakan jasa penginapan Wisma DPR RI Bogor adalah laki-laki.

b. Usia responden

Tabel 4.2
Presentase responden berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden	Presentase
21 - 25	0	0%
26 - 30	0	0%
31 - 35	6	6.0%
36 - 40	17	17.0%
41 - 45	21	21.0%
46 - 50	25	25.0%
51 - 55	19	19.0%
56 - 60	12	12.0%
Total	100	100

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa presentase usia responden yang diperoleh dari penyebaran kuesioner paling tinggi berusia 46 – 50 tahun sebanyak 25 responden atau (25%) diikuti usia 41 – 45 tahun sebanyak 21 responden atau (21%) dan 51 – 55 tahun sebanyak 19 responden atau (19%), usia 36 – 40 tahun sebanyak 17 responden atau (17%), usia 56 – 60 tahun sebanyak 12 responden atau (12%) dan usia 31 – 35 tahun sebanyak 6 responden atau (6%), usia 26 – 30 tahun sebanyak 0 responden atau (0%), usia 21 - 25 tahun sebanyak 0 responden atau (0%).

c. Pekerjaan Responden

Tabel 4.3
Presentase responden berdasarkan Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Jumlah Responden	Presentase
PNS	100	100%
Karyawan	0	0%
Pengusaha	0	0%
Mahasiswa	0	0%
Pelajar	0	0%
Total	100	100%

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat mengenai pekerjaan responden yang memiliki nilai presentase paling tinggi yaitu PNS sebanyak 100 responden atau sebanyak (100%), diikuti dengan karyawan sebanyak 0 responden atau sebanyak (0%), pengusaha sebanyak 0 responden atau sebanyak (0%), mahasiswa sebanyak 0 responden atau sebanyak (0%) dan pelajar sebanyak 0 responden atau sebanyak (0%).

d. Pendidikan Responden

Tabel 4.4
Presentase responden berdasarkan Pendidikan Responden

Pendidikan	Jumlah Responden	Presentase :
SLTA	38	38.0%
SARJANA (S1)	39	39.0%
MAGISTER (S2)	23	23.0%
Total	100	100%

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat mengenai pendidikan responden yang memiliki nilai presentase paling tinggi yaitu pendidikan Sarjana (S1) sebanyak 39 responden atau sebanyak (39.0%), diikuti dengan pendidikan SLTA sebanyak 38 responden atau sebanyak (38.0%), kemudian pendidikan Magister (S2) sebanyak 23 responden atau sebanyak (23.00%).

4.3. Hasil Dan Analisis Data

4.3.1 Pengujian Kuesioner

Suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis yang mempelajari sikap –sikap, keyakinan dan perilaku dan karakteristik beberapa orang utama didalam organisasi yang terpengaruh oleh sistem yang diajukan oleh sistem yang sudah ada.

Dengan menggunakan kuesioner, analisis berupaya mengukur apa yang ditemukan dalam wawancara, selain itu juga untuk menentukan seberapa luas atau terbatasnya sentiment yang diekspresikan dalam suatu wawancara.

- a. Responden (orang yang merespons atau menjawab pernyataan) saling berjauhan

- b. Melibatkan sejumlah orang didalamnya dan bila berguna mengetahui beberapa proporsi suatu kelompok tertentu yang menyetujui atau tidak menyetujui suatu fitur khusus dari system yang diajukan.
- c. Melakukan studi untuk mengetahui sesuatu dan ingin mencari seluruh pendapat sebelum proyek system diberi petunjuk – petunjuk tertentu.

4.3.2 Uji Validitas

Uji Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau ketepatan sesuatu instrument penelitian. Dalam penelitian ini masing – masing variabel akan diuji dengan keseluruhan variabel penelitian.

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas kualitas komunikasi verbal (X₁)
n = 100

Indikator	r tabel	r hitung	Sig	Ket
X1.1	0.1966	0,727	0,000	Valid
X1.2	0.1966	0,786	0,000	Valid
X1.3	0.1966	0,672	0,000	Valid
X1.4	0.1966	0,370	0,000	Valid
X1.5	0.1966	0,661	0,000	Valid
X1.6	0.1966	0,510	0,000	Valid
X1.7	0.1966	0,781	0,000	Valid
X1.8	0.1966	0,751	0,000	Valid

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Tabel 4.6
 Hasil Uji Validitas Kualitas komunikasi nonverbal (X₂)
 n = 100

Indikator	r tabel	r hitung	Sig	Ket
X2.1	0.1966	0,339	0,000	Valid
X2.2	0.1966	0,621	0,000	Valid
X2.3	0.1966	0,571	0,000	Valid
X2.4	0.1966	0,520	0,000	Valid
X2.5	0.1966	0,523	0,000	Valid
X2.6	0.1966	0,386	0,000	Valid
X2.7	0.1966	0,618	0,000	Valid
X2.8	0.1966	0,432	0,000	Valid
X2.9	0.1966	0,463	0,000	Valid
X2.10	0.1966	0,275	0,000	Valid
X2.11	0.1966	0,545	0,000	Valid
X2.12	0.1966	0,315	0,001	Valid
X2.13	0.1966	0,584	0,000	Valid
X2.14	0.1966	0,401	0,000	Valid
X2.15	0.1966	0,529	0,000	Valid

X2.16	0.1966	0,523	0,000	Valid
X2.17	0.1966	0,614	0,000	Valid
X2.18	0.1966	0,559	0,000	Valid
X2.19	0.1966	0,501	0,000	Valid
X2.20	0.1966	0,638	0,000	Valid
X2.21	0.1966	0,576	0,000	Valid
X2.22	0.1966	0,586	0,000	Valid
X2.23	0.1966	0,458	0,000	Valid

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Tabel 4.7
Hasil Uji Validitas Variabel Tingkat Kepuasan
n = 100

Indikator	r tabel	r hitung	Sig	Ket
Y. ₁	0.1966	0,558	0,000	Valid
Y. ₂	0.1966	0,613	0,000	Valid
Y. ₃	0.1966	0,555	0,000	Valid
Y. ₄	0.1966	0,665	0,000	Valid
Y. ₅	0.1966	0,780	0,000	Valid
Y. ₆	0.1966	0,824	0,000	Valid
Y. ₇	0.1966	0,830	0,000	Valid
Y. ₈	0.1966	0,792	0,000	Valid
Y. ₉	0.1966	0,815	0,000	Valid
Y. ₁₀	0.1966	0,748	0,000	Valid
Y. ₁₁	0.1966	0,457	0,000	Valid
Y. ₁₂	0.1966	0,465	0,000	Valid

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan uji validitas tersebut, maka semua instrument mulai dari variabel X₁ (Komunikasi Verbal) semuanya menghasilkan nilai r hitung \geq r tabel sebesar 0.1966, selain itu untuk variable X₂ (Komunikasi Nonverbal) menghasilkan nilai r hitung \geq r tabel sebesar 0.1966 sedangkan untuk variabel Y (tingkat kepuasan)

semuanya menghasilkan $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$ dan nilai signifikan dari kedua variabel adalah valid, karena kurang dari 0.05, dapat disimpulkan pada penelitian ini dapat dikatakan valid sehingga dapat digunakan untuk instrument penelitian.

4.3.3 Uji reliabilitas

Uji Reliabilitas dilakukan dengan menggunakan rumus Alpha. Uji signifikan dilakukan pada taraf $\alpha = 0,05$. Instrument dapat dikatakan reliable jika α lebih besar dari $r \text{ Tabel}$.

Hasil dari reliabilitas variabel X dan Y dengan aplikasi SPSS sebagai berikut:

Tabel 4.8

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Komunikasi verbal (X_1)

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,811	,813	8

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Tabel 4.9

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Komunikasi NonVerbal (X_2)

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,861	,878	23

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Tabel 4.10

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Tingkat Kepuasan (Y)

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,896	,895	12

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Tabel 4.11

hasil uji reliabilitas antara variabel kualitas komunikasi (X₁, X₂) dan tingkat kepuasan (Y)

Variabel	r tabel	r hitung	Keterangan
X ₁	0.1966	0.811	Reliabilitas
X ₂	0.1966	0.861	Reliabilitas
Y	0.1966	0.896	Reliabilitas

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Hasil Uji Reliabilitas diperoleh nilai koefisien reliability angket X₁ sebesar 0,811, X₂ sebesar 0,861 dan angket Y sebesar 0,896. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa semua angket pada penelitian ini reliable atau konsisten, sehingga dapat digunakan sebagai instrument penelitian.

4.3.4 Analisis Deskriptif variabel komunikasi verbal (X₁) menggunakan *Weight Mean Skor* (WMS)

Pada tahapan ini diuraikan secara khusus beberapa perolehan data lapangan yang dikumpulkan dari jawaban responden atau pertanyaan-pertanyaan yang diajukan sehingga akan dapat diketahui arah atau tujuan dari jawaban responden terhadap variabel yang diteliti. Dalam mendeskripsikan variabel komunikasi verbal terdapat 3 dimensi yaitu Perbendaharaan kata, kecepatan dan intonasi kata dan komunikasi singkat dan jelas.

Adapun penjabaran masing masing dimensi sebagai berikut:

1. Dimensi Perbendaharaan kata

Tabel 4.12

Tanggapan responden tentang menguasai kata-kata

No	Alternatif Jawaban	F	(x)	F(X)	$\sum f(x)/n$
1	Sangat Setuju	5	68	340	558/ 100 = 5,58 :
2	Setuju	4	32	218	
3	Kurang Setuju	3	0	0	
4	Tidak Setuju	2	0	0	
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
			100	558	

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan hasil rekapitulasi pada pernyataan pengetahuan mengenai jumlah bungalow, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 68 orang, setuju sebanyak 32 orang dan rata-rata pada pernyataan ini yaitu sebesar 5,58 dengan masuk pada kriteria penafsiran sangat baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden, tamu yang berkunjung pada Wisma DPR RI rata-rata sudah mengetahui kata-kata yang disampaikan pegawai kepada tamu sehingga pesan tersebut dimengerti.

Tabel 4.13

Tanggapan responden tentang pegawai menguasai bahasa

No	Alternatif Jawaban	F	(x)	F(X)	$\sum f(x)/n$
1	Sangat Setuju	5	77	385	474 / 100 = 4,74
2	Setuju	4	22	88	
3	Kurang Setuju	3	1	3	
4	Tidak Setuju	2	0	0	
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
			100	474	

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan hasil tabel diatas, diketahui responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 77 orang, yang menjawab setuju 22 orang dan yang menjawab kurang setuju sebanyak 1 orang dan rata-rata pada pernyataan ini yaitu sebesar 4,74 sehingga masuk pada kriteria penafsiran sangat baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden, mengatakan bahwa sebagian pengunjung sudah mengetahui bahwa, rata-rata pegawai Wisma DPR RI Bogor menguasai bahasa.

Tabel 4.14

Tanggapan responden tentang pegawai mengetahui istilah kata

No	Alternatif Jawaban	F	(x)	F(X)	$\sum f(x)/n$
1	Sangat Setuju	5	70	350	$470/100,=$
2	Setuju	4	30	120	4,7
3	Kurang Setuju	3	0	0	
4	Tidak Setuju	2	0	0	
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
			100	470	

Sumber: Hasil Penelitian, 2020

Berdasarkan tabel diatas menunjukan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 70 orang dan yang menjawab setuju sebanyak 30 orang sehingga rata-rata pada pernyataan ini sebesar 4,7 dan masuk pada kriteria penafsiran sangat baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden, mengatakan bahwa mengetahui kata-kata yang disampaikan pegawai kepada tamu.

Tabel 4.15
Rekapitulasi Indikator pada perbendaharaan kata

No	Item Pernyataan	M	Keterangan
1	Mengetahui Jumlah Bungalow	5,58	Sangat Baik
2	Mengetahui penempatan bungalow dan ruang rapat	4,74	Sangat Baik
3	Mengetahui fasilitas bungalow, ruang rapat dan fasilitas olahraga	4,70	Sangat Baik
	Jumlah	5,00	Sangat Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan hasil dari indikator pada dimensi perbendaharaan kata, maka jumlah rata-rata pada dimensi ini yaitu sebesar 5,00 dan masuk pada kriteria sangat baik.

2. Dimensi kecepatan dan intonasi kata

Tabel 4.16
Tanggapan responden tentang pegawai tidak banyak bicara

No	Alternatif Jawaban	F	(x)	F(X)	$\sum f(x)/n$
1	Sangat Setuju	5	21	105	420 / 100 = 4,2
2	Setuju	4	78	312	
3	Kurang Setuju	3	1	3	
4	Tidak Setuju	2	0	0	
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
			100	420	

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan hasil tabel diatas, menunjukan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 21 orang, yang menjawab setuju sebanyak 78 orang dan yang menjawab kurang setuju sebanyak 1 orang sehingga mendapat rata-rata sebesar 4,2 dan masuk pada kriteria penafsiran sangat baik.

Menurut wawancara dengan responden, mengatakan bahwa pegawai *front office* yang bertugas di Wisma DPR RI Bogor sebagian besar tidak banyak bicara, sehingga komunikasi berjalan dengan baik.

Tabel 4.17

Tanggapan responden tentang pengetahuan mengenai berbicara dengan baik

No	Alternatif Jawaban	F	(x)	F(X)	$\sum f(x)/n$
1	Sangat Setuju	5	3	15	$386 / 100 =$
2	Setuju	4	81	324	3,86
3	Kurang Setuju	3	15	45	
4	Tidak Setuju	2	1	2	
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
			100	386	

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan hasil tabel diatas, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 3 orang, 81 orang menjawab setuju dan yang menjawab kurang setuju sebanyak 15 orang, sehingga rata-rata pada pernyataan ini yaitu sebesar 3,86 dan masuk pada kriteria penafsiran baik.

Menurut wawancara dengan responden, mengatakan bahwa pegawai *front office* dapat berbicara dengan baik pada saat tamu menanyakan informasi terkait fasilitas dan peraturan di Wisma DPR RI.

Tabel 4.18

Tanggapan responden tentang intonasi suara baik

No	Alternatif Jawaban	F	(x)	F(X)	$\sum f(x)/n$
1	Sangat Setuju	5	7	35	$379 / 100 =$
2	Setuju	4	66	264	3,79
3	Kurang Setuju	3	26	78	
4	Tidak Setuju	2	1	2	
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
			100	379	

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan pernyataan diatas, diketahui responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 7 orang, yang menjawab setuju sebanyak 66 orang, yang menjawab kurang setuju 26 orang dan yang menjawab tidak setuju sebanyak 1 orang sehingga mendapat rataaen sebesar 3,79 dan masuk pada kriteria penafsiran baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden, responden menjawab pegawai dapat menyampaikan informasi dengan intonasi suara yang baik, hal tersebut dapat dilihat ketika para tamu ingin menanyakan sesuatu terkait fasilitas dan informasi yang ada di Wisma DPR RI.

Tabel 4.19

Rekapitulasi Indikator pada dimensi kecepatan dan intonasi kata

No	Item Pernyataan	M	Keterangan
1	Kecepatan dalam menjawab pertanyaan tamu	4,2	Sangat Baik
2	Berbicara dengan jelas	3,86	Sangat Baik
3	Penyampaian informasi dengan singkat dan jelas	3,79	Sangat Baik
	Jumlah	3,95	Sangat Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan hasil dari indikator pada dimensi kecepatan dan intonasi kata, maka jumlah rata-rata pada dimensi ini yaitu sebesar 3,95 dan masuk pada kriteria baik.

3. Dimensi Komunikasi singkat dan jelas

Tabel 4.20

Tanggapan responden tentang cepat menjawab pertanyaan tamu

No	Alternatif Jawaban	F	(x)	F(X)	$\sum f(x)/n$
1	Sangat Setuju	5	63	315	$461 / 100 =$
2	Setuju	4	36	144	4,61
3	Kurang Setuju	3	0	0	
4	Tidak Setuju	2	1	2	
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
			100	461	:

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan hasil tabel diatas, menunjukan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 63 orang, yang menjawab setuju sebanyak 36 orang dan yang menjawab tidak setuju 1 orang sehingga rata-rata pada indikator ini sebanyak 4,61 dan masuk pada kriteria penafsiran sangat baik.

Menurut hasil wawancara dengan responden, mengatakan bahwa pegawai Wisma DPR RI Bogor cepat menjawab pertanyaan tamu, sehingga pertanyaan pertanyaan tamu cepat terjawab.

Tabel 4.21

Tanggapan responden tentang jelas dalam penyampaian informasi

No	Alternatif Jawaban	F	(x)	F(X)	$\sum f(x)/n$
1	Sangat Setuju	5	70	350	$469 / 100 =$
2	Setuju	4	29	116	4,69
3	Kurang Setuju	3	1	3	

4	Tidak Setuju	2	0	0	
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
			100	469	

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel pernyataan diatas menunjukan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 70 orang, yang menjawab setuju sebanyak 29 orang yang menjawab kurang setuju sebanyak 1 orang sehingga rata-rata pada indikator ini yaitu sebesar 4,69 dan masuk pada kriteria penafsiran sangat baik.

Menurut hasil wawancara dengan responden, mengatakan bahwa pegawai selalu memberikan informasi dengan jelas terkait kekurangan dari Wisma DPR RI Bogor, misalkan apabila ada tamu yang meminta sesuatu yang tidak disediakan oleh Wisma DPR RI Bogor, maka pegawai akan memberitahukan apabila hal yang diminta tidak tersedia di tempatnya bekerja.

Tabel 4.22

Rekapitulasi Indikator pada dimensi komunikasi singkat dan jelas

No	Item Pernyataan	M	Keterangan
1	Memberikan informasi kekurangan dari produk	4,61	Sangat Baik
2	Memberikan informasi fasilitas yang tidak tersedia	4,69	Sangat Baik
	Jumlah	4,65	Sangat Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan hasil dari indikator pada dimensi komunikasi singkat dan jelas, maka jumlah rata-rata pada dimensi ini yaitu sebesar 4,65 dan masuk pada kriteria sangat baik.

Tabel 4.23
Rekapitulasi Variabel Komunikasi Verbal (X1) di
Wisma DPR RI Bogor

Variabel	Dimensi	Indikator	M	Kriteria Penafsiran
Komunikasi Verbal	Perbendaharaan kata	Menguasai kata-kata	5,58	Sangat baik
		Menguasai bahasa	4,74	Sangat Baik
		Mengetahui istilah kata	4,70	Sangat Baik
		Jumlah	5,00	Sangat Baik
	Kecepatan dan intonasi kata	Tidak banyak bicara	4,20	Baik
		Berbicara dengan baik	3,86	Baik
		Intonasi suara baik	3,79	Baik
		Jumlah	3,95	Baik
	Komunikasi singkat dan jelas	Cepat menjawab pertanyaan tamu	4,61	Sangat Baik
		Jelas dalam penyampaian informasi	4,69	Sangat Baik
		Jumlah	4,65	Sangat Baik
Rata – rata			4,53	Sangat Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan hasil tabel rekapitulasi komunikasi verbal di Wisma DPR RI Bogor, terlihat dari nilai rata – rata dari keseluruhan dimensi adalah 4,53 yang menunjukkan bahwa penyampaian komunikasi secara verbal sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh tamu.

4.3.5 Analisis Deskriptif variabel komunikasi nonverbal (X2)

menggunakan Weight Mean Skor (WMS)

Pada dimensi komunikasi nonverbal (X2) perolehan data lapangan yang dikumpulkan dari jawaban responden atau pertanyaan-pertanyaan yang diajukan sehingga akan dapat diketahui arah atau tujuan dari jawaban responden terhadap variabel yang diteliti.

Adapun penjabaran masing masing dimensi sebagai berikut:

1. Dimensi ramah dan sopan

Tabel 4.24

Tanggapan responden tentang pegawai penampilan bersih dan rapi

No	Alternatif Jawaban	F	(x)	F(X)	$\sum f(x)/n$
1	Sangat Setuju	5	79	395	$473 / 100 =$
2	Setuju	4	15	60	4,73
3	Kurang Setuju	3	6	18	:
4	Tidak Setuju	2	0	0	
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
			100	473	

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel diatas, menunjukan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 79 orang, yang menjawab setuju sebanyak 15 orang dan yang menjawab kurang setuju sebanyak 6 orang, sehingga rata-rata pada indikator ini yaitu sebesar 4,73 dan masuk pada kriteria penafsiran sangat baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden, mengatakan pegawai *front office* di Wisma DPR RI Bogor berpenampilan bersih dan rapi.

Tabel 4.25

Tanggapan responden tentang pegawai yang selalu memberikan senyuman

No	Alternatif Jawaban	F	(x)	F(X)	$\sum f(x)/n$
1	Sangat Setuju	5	7	35	$390 / 100 =$
2	Setuju	4	76	304	3,9
3	Kurang Setuju	3	17	51	
4	Tidak Setuju	2	0	0	
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
			100	390	

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden, yang menjawab sangat setuju sebanyak 7 orang, yang menjawab setuju sebanyak 76 orang dan yang menjawab kurang setuju sebanyak 17 orang sehingga rata-rata pada pernyataan ini yaitu sebesar 3,9 dan masuk pada kriteria penafsiran sangat baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden, mengatakan dalam memberikan pelayanan pegawai selalu memberikan senyuman sebagai tanda keramahan yang diberikan kepada setiap tamu yang berkunjung.

Tabel 4.26

Tanggapan responden tentang pegawai yang selalu menyapa tamu

No	Alternatif Jawaban	F	(x)	F(X)	$\sum f(x)/n$
1	Sangat Setuju	5	3	15	$372 / 100 =$
2	Setuju	4	66	264	3,72
3	Kurang Setuju	3	31	93	
4	Tidak Setuju	2	0	0	
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
			100	372	

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden, yang menjawab sangat setuju sebanyak 3 orang, yang menjawab setuju sebanyak 66 orang dan yang menjawab kurang setuju sebanyak 31 orang sehingga rata-rata pada pernyataan ini sebesar 3,72 dan masuk pada kriteria penafsiran baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden mengatakan pegawai selalu menyapa tiap tamu yang berkunjung karena itu merupakan salah satu prosedur yang harus diterapkan oleh seluruh pegawai di Wisma DPR RI Bogor, hal tersebut untuk memberikan rasa nyaman kepada tamu yang berkunjung.

Tabel 4.27

Tanggapan responden tentang pegawai yang selalu mengucapkan salam kepada tamu

No	Alternatif Jawaban	F	(x)	F(X)	$\sum f(x)/n$
1	Sangat Setuju	5	4	20	$361 / 100 =$
2	Setuju	4	53	212	3,61
3	Kurang Setuju	3	43	129	
4	Tidak Setuju	2	0	0	
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
			100	361	

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan hasil tabel diatas menunjukan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 4 orang, yang menjawab setuju sebanyak 53 orang dan yang menjawab kurang setuju 43 orang sehingga rata-rata pada pernyataan ini sebesar 3,61 dan masuk pada kriteria penilaian baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden, pegawai *front office* di Wisma DPR RI Bogor selalu mengucapkan salam kepada tamunya terlebih dahulu, karena hal tersebut bentuk dari rasa hormat pegawai kepada setiap tamu yang berkunjung.

Tabel 4.28

Rekapitulasi Indikator pada dimensi ramah dan sopan

No	Item Pernyataan	M	Keterangan
1	Pegawai dapat berbicara dengan baik	4,73	Sangat Baik
2	Pegawai selalu tersenyum dalam bertugas	3,9	Baik
3	Pegawai selalu menyapa tamu	3,72	Baik
4	Pegawai selalu mengucapkan salam terhadap tamu	3,61	Baik
	Jumlah	3,99	Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan hasil dari indikator pada dimensi ramah dan sopan, maka jumlah rata-rata pada dimensi ini yaitu sebesar 3,99 dan masuk pada kriteria baik.

2. Dimensi sikap yang menunjukkan kepribadian yang baik

Tabel 4.29

Tanggapan responden tentang pegawai selalu membantu tanpa pamrih

No	Alternatif Jawaban	F	(x)	F(X)	$\sum f(x)/n$
1	Sangat Setuju	5	7	35	404 / 100 =
2	Setuju	4	90	360	4,04
3	Kurang Setuju	3	3	9	
4	Tidak Setuju	2	0	0	
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
			100	404	:

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan hasil tabel diatas, menunjukan bahwa responden yang menjawab sangat setuju 7 orang, setuju 90 orang dan kurang setuju 3 orang sehingga rata-rata pada pernyataan ini yaitu sebesar 4,04 dan masuk pada kriteria baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden, pegawai di Wisma DPR RI Bogor dalam setiap menjalankan tugasnya tidak pernah mengharapkan pamrih dari tamu, karena hal tersebut bertentangan dengan peraturan yang berlaku di tempatnya bekerja.

Tabel 4.30

Tanggapan responden tentang pegawai yang selalu bersikap hormat terhadap tamu

No	Alternatif Jawaban	F	(x)	F(X)	$\sum f(x)/n$
1	Sangat Setuju	5	6	30	$405 / 100 =$
2	Setuju	4	93	372	4,05
3	Kurang Setuju	3	1	3	
4	Tidak Setuju	2	0	0	
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
			100	405	:

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan hasil tabel diatas menunjukan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 6 orang, yang menjawab setuju sebanyak 93 orang dan yang menjawab kurang setuju sebanyak 1 orang sehingga rata-rata pada pernyataan ini yaitu sebesar 4,05 dan masuk pada kriteria penafsiran baik.

Menurut responden, pegawai selalu bersikap hormat kepada setiap tamu yang berkunjung sehingga tamu merasa dihargai dan merasa nyaman melakukan kegiatan di Wisma DPR RI Bogor.

Tabel 4.31

Tanggapan responden tentang pegawai yang bertanggung jawab sepenuh hati dalam bekerja

No	Alternatif Jawaban	F	(x)	F(X)	$\sum f(x)/n$
1	Sangat Setuju	5	7	35	$405 / 100 =$
2	Setuju	4	91	364	4,05
3	Kurang Setuju	3	2	6	
4	Tidak Setuju	2	0	0	:
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
			100	405	

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan hasil tabel diatas menunjukan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 7 orang, yang menjawab setuju 91 orang dan yang menjawab kurang setuju 3 orang sehingga rata-rata pada pernyataan ini sebesar 4,05 dan masuk pada kriteria penafsiran baik

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden, mengatakan pegawai di Wisma DPR RI Bogor selalu bekerja sepenuh hati artinya setiap pegawai telah melaksanakan pekerjaan dengan ikhlas tanpa mengharapkan imbalan dari tamu yang berkunjung.

Tabel 4.32

Rekapitulasi indikator pada dimensi sikap yang menunjukan kepribadian yang baik

No	Item Pernyataan	M	Keterangan
1	Pegawai dapat membantu tamu tanpa pamrih tidak mengharapkan imbalan	4,04	Baik
2	Pegawai selalu bersikap hormat terhadap tamu	4,05	Baik

3	Pegawai selalu bertanggung jawab sepenuh hati dalam bekerja	4,05	Baik
	Jumlah	4,04	Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan hasil dari indikator pada dimensi sikap yang menunjukkan kepribadian yang baik, maka jumlah rata-rata pada dimensi ini yaitu sebesar 4,04 dan masuk pada kriteria baik.

3. Dimensi murah senyum

Tabel 4.33

Tanggapan responden tentang pegawai tidak bersikap acuh tak acuh

No	Alternatif Jawaban	F	(x)	F(X)	$\sum f(x)/n$
1	Sangat Setuju	5	4	20	403 / 100 =
2	Setuju	4	95	380	
3	Kurang Setuju	3	1	3	
4	Tidak Setuju	2	0	0	
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
			100	403	

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan hasil tabel diatas menunjukkan, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 4 orang, yang menjawab setuju sebanyak 95 orang dan yang menjawab kurang setuju sebanyak 1 orang sehingga rata-rata pada pernyataan tersebut sebesar 4,03 dan masuk pada kriteria penafsiran baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden mengatakan bahwa pegawai selalu bersikap peduli kepada semua tamu dan sesama pegawai lainnya sehingga rasa kekeluargaan tercipta antara pegawai dan tamu Wisma DPR RI.

Tabel 4.34

Tanggapan responden tentang pegawai yang selalu bersikap ceria

No	Alternatif Jawaban	F	(x)	F(X)	$\sum f(x)/n$
1	Sangat Setuju	5	3	15	$402 / 100 =$
2	Setuju	4	96	384	4,02
3	Kurang Setuju	3	1	3	
4	Tidak Setuju	2	0	0	
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
			100	402	

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan hasil tabel diatas menunjukkan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 3 orang, yang menjawab setuju sebanyak 96 orang dan yang menjawab kurang setuju sebanyak 1 orang dan masuk pada kriteria penafsiran baik dengan rata-rata penilaian sebesar 4,02.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden mengatakan bahwa pegawai telah profesional dalam melaksanakan pekerjaan, apabila mereka mempunyai masalah diluar pekerjaan, masalah tersebut tidak berpengaruh kedalam pekerjaannya.

Tabel 4.35

Tanggapan responden tentang pegawai yang selalu menunjukan sikap ramah

No	Alternatif Jawaban	F	(x)	F(X)	$\sum f(x)/n$
1	Sangat Setuju	5	3	15	$402 / 100 =$
2	Setuju	4	96	384	4,02
3	Kurang Setuju	3	1	3	
4	Tidak Setuju	2	0	0	
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
			100	402	

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden mengatakan bahwa responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 15 orang, yang menjawab setuju sebanyak 96 orang dan yang menjawab kurang setuju sebanyak 1 orang sehingga rata-rata pada pernyataan ini sebesar 4,02 dan masuk pada kriteria penafsiran baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden mengatakan bahwa pegawai selalu menunjukkan sikap ramah kepada tamu dan sesama pegawai lainnya, hal tersebut dilakukan untuk menjaga keharmonisan antara sesama pegawai dan memberikan kenyamanan kepada tamu Wisma DPR RI Bogor.

Tabel 4.36

Rekapitulasi Indikator pada dimensi murah senyum

No	Item Pernyataan	M	Keterangan
1	Pegawai tidak bersikap acuh tak acuh	4,04	Baik
2	Pegawai selalu bersikap ceria	4,05	Baik
3	Pegawai selalu menunjukkan sikap ramah	4,05	Baik
	Jumlah	4,04	Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan hasil dari indikator pada dimensi murah senyum, maka jumlah rata-rata pada dimensi ini yaitu sebesar 4,04 dan masuk pada kriteria baik.

4. Dimensi sikap yang menunjukkan loyalitas dan dedikasi

Tabel 4.37

Tanggapan responden tentang pegawai yang memiliki semangat tinggi

No	Alternatif Jawaban	F	(x)	F(X)	$\sum f(x)/n$
1	Sangat Setuju	5	4	20	403 / 100 =
2	Setuju	4	95	380	4,03
3	Kurang Setuju	3	1	3	
4	Tidak Setuju	2	0	0	
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
			100	403	

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel diatas menunjukan bahwa responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 4 orang, yang menjawab setuju 95 orang dan yang menjawab kurang setuju sebanyak 1 orang sehingga rata-rata pada pernyataan ini sebanyak 4,03 dan masuk pada kriteria penafsiran baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden mengatakan dalam setiap melakukan pekerjaan, setiap pegawai selalu bersemangat untuk menyelesaikan suatu pekerjaan.

Tabel 4.38

Tanggapan responden tentang pegawai yang selalu memiliki sikap melayani :

No	Alternatif Jawaban	F	(x)	F(X)	$\sum f(x)/n$
1	Sangat Setuju	5	8	40	$407 / 100 =$
2	Setuju	4	91	364	4,07
3	Kurang Setuju	3	1	3	
4	Tidak Setuju	2	0	0	
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
			100	407	

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan hasil tabel diatas menunjukan bahwa responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 8 orang, yang menjawab setuju sebanyak 91 orang dan yang menjawab kurang setuju sebanyak 1 orang sehingga rata-rata nilai pada pernyataan ini yaitu sebesar 4,07 dan masuk pada kriteria penafsiran baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden mengatakan bahwa sikap melayani telah di miliki oleh seluruh pegawai karena sebagai pelayan publik, tujuan utamanya adalah melayani dengan sepenuh hati hal itulah yang diterapkan dan ditanamkan pada seluruh pegawai sehingga pegawai siap melayani kebutuhan tamu sesuai dengan kemampuan dan ketentuan.

Tabel 4.39

Tanggapan responden tentang pegawai yang memiliki komitmen dalam menyelesaikan tugas

No	Alternatif Jawaban	F	(x)	F(X)	$\sum f(x)/n$
1	Sangat Setuju	5	7	35	$406 / 100 =$
2	Setuju	4	92	368	4,06
3	Kurang Setuju	3	1	3	
4	Tidak Setuju	2	0	0	
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
			100	406	

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan hasil tabel diatas menunjukkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 7 orang, yang menjawab setuju sebanyak 92 orang dan yang menjawab kurang setuju sebanyak 1 orang sehingga rata-rata pada pernyataan ini yaitu sebesar 4,06 dan masuk kriteria penafsiran baik.

Berdasarkan wawancara dengan responden, mengatakan bahwa pegawai telah memiliki komitmen dalam menyelesaikan tugas karena hal tersebut dapat membantu pegawai untuk selalu menyelesaikan setiap pekerjaan baik yang sesuai dengan tugas pokoknya maupun tugas tambahan yang diberikan oleh atasannya.

Tabel 4.40

Tanggapan responden tentang pegawai yang selalu disiplin dalam bertugas

No	Alternatif Jawaban	F	(x)	F(X)	$\sum f(x)/n$
1	Sangat Setuju	5	5	25	$404 / 100 =$
2	Setuju	4	94	376	4,04
3	Kurang Setuju	3	1	3	
4	Tidak Setuju	2	0	0	
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
			100	404	

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan hasil tabel diatas menunjukan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 5 orang, yang menjawab setuju sebanyak 94 orang dan yang menjawab setuju sebanyak 1 orang sehingga rata-rata pada pernyataan ini yaitu sebesar 4,04 dan masuk pada kriteria penafsiran baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden mengatakan bahwa pegawai di Wisma DPR RI Bogor telah memiliki jiwa disiplin, hal tersebut perlu bagi setiap pegawai karena seluruh pegawai dituntut untuk bekerja sesuai dengan waktu yang diberikan dan menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu.

Tabel 4.41

Rekapitulasi Indikator pada dimensi sikap yang menunjukkan kepribadian yang baik

No	Item Pernyataan	M	Keterangan
1	Pegawai memiliki semangat tinggi	4,03	Baik
2	Pegawai memiliki sikap melayani	4,07	Baik
3	Pegawai memiliki komitmen tinggi dalam menyelesaikan pekerjaan	4,06	Baik
4	Pegawai memiliki disiplin terhadap organisasi/ instansi	4,04	Baik
	Jumlah	4,05	Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan hasil dari indikator pada dimensi sikap yang menunjukkan loyalitas dan dedikasi, maka jumlah rata-rata pada dimensi ini yaitu sebesar 4,04 dan masuk pada kriteria baik.

5. Dimensi sikap yang menunjukkan efisiensi kerja

Tabel 4.42

Tanggapan responden tentang pegawai yang teliti dalam bekerja

No	Alternatif Jawaban	F	(x)	F(X)	$\sum f(x)/n$
1	Sangat Setuju	5	2	10	$382 / 100 =$
2	Setuju	4	78	312	3,82
3	Kurang Setuju	3	20	60	
4	Tidak Setuju	2	0	0	
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
			100	382	

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan hasil tabel diatas menunjukan bahwa responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 2 orang, yang menjawab setuju sebanyak 78 orang dan yang menjawab kurang setuju 20 orang sehingga masuk pada kriteria penafsiran baik dengan rata-rata penilaian sebesar 3,82.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden mengatakan, pegawai telah teliti dalam melaksanakan tugas sehingga pelayanan sudah memberikan kepuasan dan kenyamanan kepada seluruh tamu di Wisma DPR RI Bogor.

Tabel 4.43

Tanggapan responden tentang pegawai yang tidak mengulur waktu dalam bekerja

No	Alternatif Jawaban	F	(x)	F(X)	$\sum f(x)/n$
1	Sangat Setuju	5	10	50	$408 / 100 =$
2	Setuju	4	88	352	4,08
3	Kurang Setuju	3	2	6	
4	Tidak Setuju	2	0	0	
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
			100	408	

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden mengatakan bahwa responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 10 orang, yang menjawab setuju sebanyak 88 orang dan yang menjawab kurang setuju sebanyak 2 orang sehingga rata-rata nilai pada pernyataan ini sebesar 4,08 dan masuk pada kriteria penafsiran baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden mengatakan bahwa apabila ada pegawai yang sengaja mengulur setiap pekerjaan tentu akan mendapat teguran dari atasannya, oleh karena itu untuk mencegah hal tersebut pegawai selalu menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat waktu sehingga atasan merasa puas dengan hasil kerjanya.

Tabel 4.44

Rekapitulasi Indikator pada dimensi sikap yang menunjukkan efisiensi kerja

No	Item Pernyataan	M	Keterangan
1	Pegawai selalu teliti dalam bekerja	3,82	Baik
2	Pegawai selalu tidak mengulur waktu pekerjaan	4,08	Baik
	Jumlah	3,95	Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan hasil rekapitulasi dimensi sikap yang menunjukkan efisiensi kerja, menunjukkan bahwa rata-rata nilai pada dimensi ini yaitu sebesar 3,95 sehingga masuk pada kriteria penilaian baik.

6. Dimensi Praktis

Tabel 4.45

Tanggapan responden tentang kemudahan dalam pelayanan

No	Alternatif Jawaban	F	(x)	F(X)	$\sum f(x)/n$
1	Sangat Setuju	5	34	170	$433 / 100 =$
2	Setuju	4	65	260	4,33
3	Kurang Setuju	3	1	3	
4	Tidak Setuju	2	0	0	
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
			100	433	

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan hasil tabel diatas, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 34 orang, yang menjawab setuju sebanyak 65 orang dan yang menjawab kurang setuju sebanyak 1 orang sehingga nilai rata-rata pada pernyataan ini yaitu sebesar 4,33 dan masuk pada kriteria penilaian sangat baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden, megatakan bahwa tamu merasa dimudahkan dengan segala pelayanan yang diberikan oleh pegawai Wisma DPR RI Bogor sehingga tamu merasa puas dengan pelayanan.

Tabel 4.46

Tanggapan responden tentang kecepatan dalam melayani

No	Alternatif Jawaban	F	(x)	F(X)	$\sum f(x)/n$
1	Sangat Setuju	5	31	155	$430 / 100 =$
2	Setuju	4	68	272	4,30
3	Kurang Setuju	3	1	3	
4	Tidak Setuju	2	0	0	
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
			100	430	

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 31 orang, yang menjawab setuju sebanyak 68 orang dan yang menjawab kurang setuju sebanyak 1 orang sehingga nilai rata-rata pada pernyataan ini yaitu sebesar 4,30 dan masuk pada kriteria penilaian sangat baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden mengatakan bahwa pegawai melayani dengan cepat dan sigap hal tersebut dapat dilihat dari setiap kebutuhan tamu dilayani dengan cepat sehingga memberikan kepuasan kepada tamu.

Tabel 4.47

Rekapitulasi Indikator pada dimensi praktis

No	Item Pernyataan	M	Keterangan
1	Mudah dalam pelayanan	4,33	Sangat Baik
2	Cepat dalam melayani	4,30	Sangat Baik
	Jumlah	4,31	Sangat Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan hasil tabel rekapitulasi pada dimensi praktis, nilai rata-rata yang didapat yaitu sebesar 4,31 dan masuk pada kriteria penilaian sangat baik.

7. Dimensi jujur

Tabel 4.48

Tanggapan responden tentang tidak melakukan kecurangan dalam bekerja

No	Alternatif Jawaban	F _i	(x)	F(X)	$\sum f(x)/n$
1	Sangat Setuju	5	6	30	406 / 100 =
2	Setuju	4	94	376	4,06
3	Kurang Setuju	3	0	0	
4	Tidak Setuju	2	0	0	
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
			100	406	

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel diatas menunjukan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 6 orang dan yang menjawab setuju sebanyak 94 orang sehingga nilai rata-rata pada pernyataan ini yaitu sebesar 4,06 dan masuk pada kriteria penafsiran baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden mengatakan bahwa pegawai di Wisma DPR RI Bogor tidak ada yang berani atau yang pernah melakukan kecurangan karena aturannya apabila ada pegawai yang melakukan kecurangan dalam bekerja tentunya akan terkena sanksi.

Tabel 4.49

Tanggapan responden tentang selalu bersikap memenuhi janji

No	Alternatif Jawaban	F	(x)	F(X)	$\sum f(x)/n$
1	Sangat Setuju	5	5	25	404 / 100 =
2	Setuju	4	94	376	4,04
3	Kurang Setuju	3	1	3	
4	Tidak Setuju	2	0	0	
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
			100	404	

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan hasil tabel diatas menunjukan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 5 orang, responden yang menjawab setuju sebanyak 94 orang dan yang menjawab kurang setuju sebanyak 1 orang sehingga nilai rata-rata pada pernyataan ini sebesar 4,04 dan masuk pada kriteria penafsiran baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden mengatakan bahwa pegawai selalu memenuhi janji terkait dengan penyelesaian pekerjaan. Apabila ada pekerjaan yang penyelesaiannya tidak sesuai janji, maka tentunya akan berpengaruh terhadap penyelesaian pekerjaan yang lainnya.

Tabel 4.50

Rekapitulasi Indikator pada dimensi jujur :

No	Item Pernyataan	M	Keterangan
1	Tidak melakukan kecurangan dalam bekerja	4,06	Baik
2	Bersikap memenuhi janji	4,04	Baik
	Jumlah	4,05	Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan hasil tabel rekapitulasi diatas menunjukan dimensi sikap jujur mendapat nilai rata-rata sebesar 4,05 dengan kriteria penafsiran baik.

8. Dimensi Percaya diri

Tabel 4.51

Tanggapan responden tentang pegawai tidak mudah putus asa

No	Alternatif Jawaban	F	(x)	F(X)	$\sum f(x)/n$
1	Sangat Setuju	5	5	25	$404 / 100 =$
2	Setuju	4	94	376	4,04
3	Kurang Setuju	3	1	3	
4	Tidak Setuju	2	0	0	
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
			100	404	

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan hasil tabel diatas menunjukan responden yang menjawab sangat setuju sebesar 5 orang, responden yang menjawab setuju sebanyak 94 orang dan yang menjawab kurang setuju sebanyak 1 orang sehingga nilai rata-rata pada pernyataan ini yaitu sebesar 4,04 dan masuk pada kriteria penilaian baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden mengatakan bahwa pegawai bekerja dengan gigih dan semangat apabila terdapat kesulitan dalam melaksanakan pekerjaan, pegawai selalu berusaha untuk tidak mudah putus asa.

Tabel 4.52

Tanggapan responden tentang selalu bersikap bersikap positif

No	Alternatif Jawaban	F	(x)	F(X)	$\sum f(x)/n$
1	Sangat Setuju	5	5	25	$404 / 100 =$
2	Setuju	4	94	376	4,04
3	Kurang Setuju	3	1	3	:
4	Tidak Setuju	2	0	0	
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
			100	404	

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan hasil tabel diatas menunjukan, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 5 orang, responden yang menjawab setuju sebanyak 94 orang dan yang menjawab kurang setuju 1 orang sehingga masuk pada kriteria penilaian baik dengan nilai rata-rata 4,04.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden, pegawai selalu menerapkan sikap positif agar setiap penyelesaian pekerjaan menjadi lebih mudah tanpa melibatkan sisi negatif dalam setiap penyelesaian pekerjaannya.

Tabel 4.53

Tanggapan responden tentang selalu menerima tantangan baru

No	Alternatif Jawaban	F	(x)	F(X)	$\sum f(x)/n$
1	Sangat Setuju	5	11	55	$409 / 100 =$
2	Setuju	4	87	348	4,09
3	Kurang Setuju	3	2	6	
4	Tidak Setuju	2	0	0	
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
			100	409	

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan hasil tabel diatas menunjukan bahwa, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 11 orang, yang menjawab setuju sebanyak 87 orang dan yang menjawab kurang setuju 2 orang sehingga rata-rata nilai pada pernyataan ini sebesar 4,09 dan masuk pada kriteria penafsiran baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden mengatakan bahwa Wisma DPR RI Bogor selalu menerima tantangan terbaru dalam memberikan pelayanan terbaik, hal itu dilakukan agar tamu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Wisma DPR RI Bogor.

Tabel 4.54
Rekapitulasi Indikator pada dimensi sikap jujur :

No	Item Pernyataan	M	Keterangan
1	Tidak mudah putus asa	4,04	Baik
2	Bersikap positif	4,04	Baik
3	Menerima tantangan baru	4.09	Baik
	Jumlah	4,05	Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan hasil tabel rekapitulasi dimensi sikap jujur, nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 4,05 sehingga masuk pada kriteria penafsiran baik.

Tabel 4.55
Rekapitulasi Variabel Komunikasi NonVerbal (X2) di
Wisma DPR RI Bogor

Variabel	Dimensi	Indikator	M	Kriteria Penafsiran
Komunikasi Nonverbal	Ramah dan sopan	Penampilan bersih dan rapi	4,73	Sangat baik
		Pegawai selalu tersenyum kepada tamu	3,90	Baik
		Pegawai selalu menyapa terhadap tamu	3,72	Baik
		Pegawai selalu mengucapkan salam terhadap tamu	3,61	Baik
		Jumlah	3,99	Baik
	Kepribadian yang baik	Membantu tanpa pamrih tidak mengharapkan imbalan	4,04	Baik
		Bersikap hormat terhadap tamu	4,05	Baik
		Bertanggung jawab dengan bekerja sepenuh hati	4,05	Baik
		Jumlah	4,04	Baik
	Murah Senyum	Tidak bersikap acuh tak acuh	4,04	Baik
		Sikap Ceria	4,05	Baik

		Menunjukkan sikap ramah	4,05	Baik
		Jumlah	4,65	Sangat Baik
	Sikap yang menunjukkan loyalitas dan dedikasi	Memiliki semangat tinggi	4,03	Baik
		Memiliki sikap melayani	4,07	Baik
		Memiliki komitmen tinggi dalam menyelesaikan pekerjaan	4,06	Baik
		Disiplin kerja terhadap organisasi	4,04	Baik
		Jumlah	4,05	Baik
	Sikap yang menunjukkan Efisiensi kerja	Bersikap teliti dalam bekerja	3,82	Baik
		Bersikap tidak mengulur waktu pekerjaan	4,08	Baik
		Jumlah	3,95	Baik
	Praktis	Mudah dalam pelayanan	4,33	Sangat Baik
		Cepat dalam pelayanan	4,30	Sangat Baik
		Jumlah	4,31	Sangat Baik
	Jujur	Tidak melakukan kecurangan dalam bekerja	4,06	Baik

		Bersikap memenuhi janji	4,04	Baik
		Jumlah	4,05	Baik
	Percaya diri	Tidak mudah putus asa	4,04	Baik
		Bersikap positif	4,04	Baik
		Menerima tantangan baru	4,09	Baik
		Jumlah	4,05	Baik
Rata – rata			4,06	Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan hasil rekapitulasi variabel komunikasi nonverbal menunjukan nilai rata-rata pada variabel ini yaitu sebesar 4,06 sehingga masuk pada kriteria penafsiran baik. Dimensi efisiensi kerja mendapat nilai rata-rata terkecil yaitu sebesar 3,95 dan dimensi praktis mendapat nilai rata-rata terbesar yaitu sebesar 4,31.

4.3.6 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) menggunakan *Weight Mean Score (WMS)*

Pada dimensi komunikasi nonverbal (X2) perolehan data dilapangan yang dikumpulkan dari jawaban responden atau pertanyaan-pertanyaan yang diajukan sehingga akan dapat diketahui arah atau tujuan dari jawaban responden terhadap variabel yang diteliti.

Adapun penjabaran masing masing dimensi sebagai berikut:

1. Dimensi Kualitas produk

Tabel 4.56

Tanggapan responden tentang produk yang berkualitas

No	Alternatif Jawaban	F	(x)	F(X)	$\sum f(x)/n$
1	Sangat Setuju	5	74	370	$473 / 100 =$
2	Setuju	4	25	100	4,73
3	Kurang Setuju	3	1	3	
4	Tidak Setuju	2	0	0	
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
			100	473	

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 74 orang, yang menjawab setuju sebanyak 25 orang dan yang menjawab kurang setuju sebanyak 1 orang sehingga nilai rata-rata pada pernyataan ini sebesar 4,37 dan masuk pada kriteria penafsiran sangat baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden mengatakan bahwa produk yang dihasilkan Wisma DPR RI Bogor bukan berupa barang melainkan berupa jasa pelayanan terhadap tamu, untuk menjaga pelayanan terhadap tamu agar tetap baik tentunya harus diimbangi dengan kualitas dalam melayani yang sesuai dengan prosedur yang berlaku di Wisma DPR RI Bogor.

Tabel 4.57

Tanggapan responden tentang bangunan yang memenuhi kriteria

No	Alternatif Jawaban	F	(x)	F(X)	$\sum f(x)/n$
1	Sangat Setuju	5	85	425	$485 / 100 =$
2	Setuju	4	15	60	4,85
3	Kurang Setuju	3	0	0	:
4	Tidak Setuju	2	0	0	
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
			100	485	

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan hasil tabel diatas menunjukan jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 85 orang dan yang menjawab setuju sebanyak 15 orang, rata-rata pada pernyataan ini sebesar 4,85 sehingga masuk pada kriteria penafsiran sangat baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden mengatakan bahwa bangunan di Wisma DPR RI Bogor sudah memenuhi kriteria dalam menyelenggarakan tugas dan fungsinya, hal tersebut dapat dilihat dari adanya berbagai gedung atau ruangan yang beragam fungsinya mulai dari bungalow, gedung rapat, ruang serbaguna, tempat ibadah, dan ruang lainnya untuk menunjang kegiatan.

Tabel 4.58

Tanggapan responden tentang fasilitas yang memadai dan berfungsi dengan baik

No	Alternatif Jawaban	F	(x)	F(X)	$\sum f(x)/n$
1	Sangat Setuju	5	80	400	$480 / 100 =$
2	Setuju	4	20	80	4,80
3	Kurang Setuju	3	0	0	:
4	Tidak Setuju	2	0	0	
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
			100	480	

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan hasil tabel diatas menunjukan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 80 orang dan yang menjawab setuju 20 orang sehingga rata-rata pada pernyataan ini sebesar 4,80 dan masuk pada kriteria penafsiran sangat baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden mengatakan bahwa fasilitas yang tersedia di Wisma DPR RI Bogor ini masih layak untuk digunakan apabila ada fasilitas yang rusak, sekiranya masih dapat diperbaiki tentunya akan segera diperbaiki dan apabila sudah tidak dapat diperbaiki tentunya akan segera diganti dengan barang yang baru.

Tabel 4.59

Rekapitulasi Indikator pada dimensi kualitas produk

No	Item Pernyataan	M	Keterangan
1	Produk yang berkualitas	4,73	Sangat Baik
2	Bangunan yang memenuhi kriteria	4,85	Sangat Baik
3	Fasilitas yang memadai dan berfungsi dengan baik	4,80	Sangat Baik
	Jumlah	4,79	Sangat Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan hasil rekapitulasi dimensi kalitas produk, nilai rata-rata yang didapat dari keseluruhan indikator sebesar 4,79 dan masuk pada kriteria penafsiran sangat baik.

2. Dimensi Kualitas pelayanan

Tabel 4.60

Tanggapan responden tentang pelayanan yang sigap

No	Alternatif Jawaban	F	(x)	F(X)	$\sum f(x)/n$
1	Sangat Setuju	5	40	200	439 / 100
2	Setuju	4	59	236	4,39
3	Kurang Setuju	3	1	3	
4	Tidak Setuju	2	0	0	
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
			100	439	

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan hasil tabel diatas menunjukan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 40 orang, yang menjawab setuju sebanyak 59 orang dan yang menjawab kurang setuju sebanyak 1 orang sehingga rata-rata nilai pada pernyataan ini sebesar 4,39 dan masuk pada kriteria penafsiran sangat baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden mengatakan pegawai di Wisma DPR RI Bogor selalu melayani dengan penuh sigap karena komitmen mereka, tamu adalah raja yang harus dilayani dengan sebaik mungkin, pihak pengelola Wisma DPR RI Bogor tidak menginginkan ketidakpuasan dari tamu terjadi, sehingga pegawai memberikan pelayanan dengan sigap, cepat dan tepat.

Tabel 4.61

Tanggapan responden tentang ketepatan waktu pelayanan

No	Alternatif Jawaban	F	(x)	F(X)	$\sum f(x)/n$
1	Sangat Setuju	5	37	185	$428 / 100 =$
2	Setuju	4	60	240	4,28
3	Kurang Setuju	3	3	9	:
4	Tidak Setuju	2	0	0	
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
			100	428	

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan hasil tabel diatas menunjukan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 37 orang, yang menjawab setuju sebanyak 60 orang dan yang menjawab kurang setuju sebanyak 3 orang sehingga rata-rata nilai dari pernyataan ini yaitu sebesar 4,28 dan masuk pada kriteria penafsiran sangat baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden mengatakan pegawai selalu memberikan pelayanan yang diinginkan oleh tamu, dan pelayanan yang diberikan selalu cepat dan tepat waktu sesuai dengan apa yang diinginkan oleh tamu.

Tabel 4.62

Tanggapan responden tentang tanggap terhadap keluhan tamu :

No	Alternatif Jawaban	F	(x)	F(X)	$\sum f(x)/n$
1	Sangat Setuju	5	36	180	$425 / 100 =$
2	Setuju	4	63	252	4,25
3	Kurang Setuju	3	1	3	
4	Tidak Setuju	2	0	0	
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
			100	425	

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan hasil tabel diatas menunjukkan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 36 orang, yang menjawab setuju sebanyak 63 orang dan yang menjawab kurang setuju sebanyak 1 orang sehingga rata-rata nilai pada pernyataan ini sebesar 4,25 dan masuk pada kriteria penafsiran sangat baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden mengatakan bahwa sikap pegawai penuh rasa tanggung jawab terhadap tugasnya sehingga mereka selalu tanggap apabila ada keluhan dari tamu dan sebisa mungkin untuk cepat mengatasi keluhan tersebut agar tidak ada lagi yang mengeluhkan hal yang sama.

Tabel 4.63

Tanggapan responden tentang kesiapan merespon permintaan tamu

No	Alternatif Jawaban	F	(x)	F(X)	$\sum f(x)/n$
1	Sangat Setuju	5	38	190	$437 / 100 =$
2	Setuju	4	61	244	4,37
3	Kurang Setuju	3	1	3	
4	Tidak Setuju	2	0	0	
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
			100	437	

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan hasil tabel diatas menunjukan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 38 orang, yang menjawab setuju sebanyak 61 orang dan yang menjawab kurang setuju sebanyak 1 orang sehingga rata-rata nilai pada pernyataan ini yaitu sebesar 4,37 dan masuk pada kriteria penafsiran sangat baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden mengatakan bahwa pegawai Wisma DPR RI Bogor selalu merespon dengan baik setiap permintaan tamu, hal tersebut dibuktikan dengan kesiapan pegawai dalam setiap melayani permintaan tamu.

Tabel 4.64

Rekapitulasi Indikator pada dimensi kualitas pelayanan

No	Item Pernyataan	M	Keterangan
1	Pelayanan yang sigap	4,39	Sangat Baik
2	Ketepatan waktu pelayanan	4,28	Sangat Baik
3	Tanggap terhadap keluhan tamu	4,25	Sangat Baik
4	Kesiapan untuk merespon permintaan tamu	4,37	Sangat Baik
	Jumlah	4,32	Sangat Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan hasil rekapitulasi dimensi kualitas pelayanan, maka nilai rata-rata yang didapat dari seluruh indikator yaitu sebesar 4,32 sehingga masuk pada kriteria penafsiran sangat baik.

3. Dimensi Emosional

Tabel 4.65

Tanggapan responden tentang pegawai yang selalu memberikan kesabaran dalam bertugas

No	Alternatif Jawaban	F	(x)	F(X)	$\sum f(x)/n$
1	Sangat Setuju	5	56	280	$456 / 100 =$
2	Setuju	4	44	176	4,56
3	Kurang Setuju	3	0	0	
4	Tidak Setuju	2	0	0	
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
			100	456	

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan hasil tabel diatas menunjukkan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 56 orang, responden yang menjawab setuju sebanyak 44 orang sehingga masuk pada kriteria penafsiran sangat baik dengan nilai rata-rata sebesar 4,56.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden mengatakan dalam menjalankan tugasnya, para pegawai di Wisma DPR RI Bogor selalu melayani para tamu dengan penuh rasa sabar karena hal tersebut perlu ditanamkan sebab permintaan tamu kadang tidak sesuai dengan aturan yang telah di tetapkan sehingga pegawai harus menjelaskan dengan rasa sabar agar tidak menimbulkan akibat yang tidak diinginkan.

Tabel 4.66

Tanggapan responden tentang rasa bersahabat kepada setiap tamu

No	Alternatif Jawaban	F	(x)	F(X)	$\sum f(x)/n$
1	Sangat Setuju	5	49	245	$449/100 =$
2	Setuju	4	51	204	4,49
3	Kurang Setuju	3	0	0	
4	Tidak Setuju	2	0	0	
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
			100	449	

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan hasil tabel diatas menunjukkan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 49 orang dan yang menjawab setuju sebanyak 51 orang sehingga nilai rata-rata pada indikator ini sebesar 4,49 dan masuk pada kriteria penafsiran sangat baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden mengatakan pegawai telah bersikap ramah, santun dan punya rasa bersahabat dengan para tamu sehingga tamu merasa dihormati dan dihargai apabila berkunjung ke Wisma DPR RI Bogor.

Tabel 4.67

Tanggapan responden tentang kesiapan dalam membantu tamu

No	Alternatif Jawaban	F	(x)	F(X)	$\sum f(x)/n$
1	Sangat Setuju	5	45	225	$445/100 =$
2	Setuju	4	55	220	4,45
3	Kurang Setuju	3	0	0	
4	Tidak Setuju	2	0	0	
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	:
			100	445	

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel diatas menunjukan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 45 orang dan yang menjawab setuju sebanyak 55 orang sehingga nilai rata-rata sebesar 4,45 dan masuk pada kriteria penafsiran sangat baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden mengatakan seluruh pegawai selalu dalam posisi penuh kesiapan apabila ada tamu yang membutuhkan bantuan, sehingga tamu dapat menjalankan aktivitas selama di Wisma DPR RI Bogor dengan lancar.

Tabel 4.68

Rekapitulasi Indikator pada dimensi kualitas pelayanan

No	Item Pernyataan	M	Keterangan
1	Pegawai memiliki sikap sabar	4,56	Sangat Baik
2	Pegawai memiliki rasa bersahabat	4,49	Sangat Baik
3	Pegawai membantu setiap kebutuhan tamu	4,45	Sangat Baik
	Jumlah	4,5	Sangat Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan rekapitulasi dimensi kualitas pelayanan, rata-rata nilai yang didapat dari keseluruhan indikator mendapatkan nilai sebesar 4,5 dan masuk pada kriteria penafsiran sangat baik.

4. Dimensi Harga

Tabel 4.69

Tanggapan responden tentang Harga

No	Alternatif Jawaban	F	(x)	F(X)	$\sum f(x)/n$
1	Sangat Setuju	5	93	465	$493 / 100 =$
2	Setuju	4	7	28	4,93
3	Kurang Setuju	3	0	0	
4	Tidak Setuju	2	0	0	:
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
		:	100	493	

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan hasil tabel diatas responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 93 orang dan yang menjawab setuju sebanyak 7 orang sehingga rata-rata nilai pada pernyataan ini sebesar 4,93 dan masuk pada kriteria penafsiran sangat baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden mengatakan harga yang ditetapkan di Wisma DPR RI Bogor telah disesuaikan dengan peraturan yang berlaku sehingga harga yang ditawarkan cenderung relatif lebih terjangkau dibandingkan hotel-hotel yang tersebar sepanjang jalur puncak.

5. Dimensi Biaya-Biaya lainnya

Tabel 4.70

Tanggapan responden tentang tidak ada tambahan biaya

No	Alternatif Jawaban	F	(x)	F(X)	$\sum f(x)/n$
1	Sangat Setuju	5	96	480	$496 / 100 =$
2	Setuju	4	4	16	4,96
3	Kurang Setuju	3	0	0	
4	Tidak Setuju	2	0	0	
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
			100	496	

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan hasil tabel diatas menunjukan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 96 orang dan yang menjawab setuju sebanyak 4 orang sehingga nilai rata-rata pada pernyataan ini sebesar 4,96 dan masuk pada krtiteria penafsiran sangat baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden mengatakan biaya yang dikeluarkan tamu sesuai dengan fasilitas yang digunakan oleh tamu, pihak Pengelolaan Wisma DPR RI Bogor tidak pernah memungut atau meminta biaya tambahan diluar fasilitas yang digunakan.

Tabel 4.71
Rekapitulasi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) di
Wisma DPR RI Bogor :

Variabel	Dimensi	Indikator	M	Kriteria Penafsiran
Kepuasan Pelanggan (Y)	Kualitas produk	Produk berkualitas	4,73	Sangat baik
		Bangunan yang memenuhi kriteria	4,85	Sangat Baik
		Fasilitas yang memadai dan berfungsi dengan baik	4,80	Sangat Baik
		Jumlah	4,79	Sangat Baik
	Kualitas pelayanan	Pelayanan yang sigap	4,39	Sangat Baik
		Ketepatan waktu pelayanan	4,28	Sangat Baik
		Tanggap terhadap keluhan tamu	4,25	Sangat Baik
		Kesiapan untuk merespon permintaan tamu	4,37	Sangat Baik
		Jumlah	4,32	Sangat Baik
	Emosional	Sabar	4,56	Sangat Baik
		Bersahabat	4,49	Sangat Baik
		Membantu	4,45	Sangat Baik
		Jumlah	4,50	Sangat Baik
	Harga	Harga relatif murah	4,93	Sangat Baik

		Jumlah	4,93	Sangat Baik
	Biaya	Tidak adanya biaya tambahan	4,96	Sangat Baik
		Jumlah	4,96	Sangat Baik
Rata – rata			4,70	Sangat Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan hasil tabel rekapitulasi variabel kepuasan pelanggan, maka nilai yang diperoleh dari seluruh dimensi yaitu sebesar 4,70 sehingga masuk pada kriteria penafsiran sangat baik. Nilai rata-rata terendah terdapat pada dimensi kualitas pelayanan yaitu sebesar 4,32 dan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada dimensi biaya karena di Wisma DPR RI Bogor tamu tidak dikenakan biaya tambahan apapun kecuali biaya penggunaan fasilitas.

4.4. Pembahasan

4.4.1. Hasil Analisis *Weight Mean Score* (WMS)

Tabel 4.72

Rekapitulasi Komunikasi Nonverbal (X_1), Verbal (X_2) dan Kepuasan Pelanggan (Y)
Di Wisma DPR RI Bogor

No	Variabel	Hasil Penelitian	Kriteria Penilaian
1	Variabel Komunikasi Verbal (X_1)	4,53	Sangat Baik
2	Variabel Komunikasi Nonverbal (X_2)	4,06	Baik
3	Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	4,70	Sangat Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Diperoleh hasil akhir angka penilaian untuk variabel X_1 yaitu sebesar 4,53 dengan kriteria angka penafsiran SANGAT BAIK, X_2 dengan kriteria penafsiran BAIK dan variabel Y sebesar 4,70 dengan kriteria penafsiran SANGAT BAIK. Analisis dari variabel X menunjukkan bahwa komunikasi yang diberikan oleh pegawai *front office* dilingkungan Wisma DPR RI Bogor sudah berjalan dengan baik, komunikasi dilakukan secara verbal maupun nonverbal kepada setiap tamu di Wisma DPR RI Bogor.

Sedangkan variabel Y, menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan sudah baik dengan didukung oleh lingkungan kerja yang kondusif, dimana pendukung kerja yang memadai serta sumber daya manusia yang proaktif dalam menjalankan tugasnya.

4.4.2. Korelasi antara Variabel X (Komunikasi) dan Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) dengan Uji Korelasi Linear Berganda

Korelasi Berganda adalah suatu korelasi yang bermaksud untuk melihat hubungan antara 3 atau lebih variabel (dua atau lebih variabel dependent dan satu variabel independent). Korelasi berganda berkaitan dengan interkolasi variabel variabel independen sebagaimana korelasi mereka dengan variabel dependen. Selain itu menurut Riduwan (2012:238) korelasi ganda adalah suatu nilai yang memberikan kuatnya pengaruh atau hubungan dua variabel atau lebih secara bersama sama dengan variabel lain. Regresi Ganda adalah regresi dengan dua Variabel bebas (Misalnya X_1 dan X_2) dan satu variabel Terikat (Y). Dilihat dari perumusan masalah sebagaimana dikemukakan di muka, maka untuk untuk melihat persamaan garis regresi bagi masing-masing variabel bebas dapat dilakukan dengan cara perhitungan regresi linier sederhana, yakni regresi Y atas X_1 dan Regresi Y atas X_2 , oleh karena itu uraian berikut hanya berkaitan dengan regresi Ganda.

Berdasarkan dari aturan diatas, maka korelasi antara variabel X_1 , X_2 dengan Y mengenai pengaruh komunikasi pegawai *front office* terhadap kepuasan pelanggan di Wisma DPR RI Bogor, dan hasil penghitungan korelasi linear berganda dengan menggunakan aplikasi SPSS adalah sebagai berikut:

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.582 ^a	.339	.326	3,04162	.339	24,896	2	97	.000

Sumber: Hasil Penelitian, 2020

Berdasarkan hasil hitung korelasi linear berganda dengan menggunakan SPSS didapatkan bahwa nilai p , koefisien korelasi adalah 0,582 yang artinya hubungan antara variabel skor komunikasi pegawai *front office* dengan skor variabel kepuasan pelanggan memiliki korelasi penilaian kinerja berbasis e-kinerja dengan skor variabel efektivitas kerja memiliki korelasi sedang berdasarkan pedoman derajat hubungan.

4.4.3. Uji Signifikansi

Dari hasil perhitungan koefisiensi korelasi (r) sebesar 0,582 perlu diuji signifikansinya sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 t &= r \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \\
 &= 0,582 \frac{\sqrt{100}}{\sqrt{1-0,582^2}} \\
 &= 0,582 \frac{\sqrt{98}}{\sqrt{1-0,339}} \\
 &= 0,582 \frac{\sqrt{98}}{\sqrt{0,661}} \\
 &= 0,582 \sqrt{148,26} \\
 &= 7,086
 \end{aligned}$$

Untuk membandingkan pearson correlation dengan r tabel, maka pedomannya:

- $r \text{ hitung} > r \text{ tabel} = \text{berhubungan}$
- $r \text{ hitung} < r \text{ tabel} = \text{tidak berhubungan}$

Dari dua variabel penelitian dengan jumlah data sebanyak 100 data dengan taraf signifikan sebesar 3,211, oleh karena itu $t \text{ hitung} (7,086) > t \text{ tabel} (1,660)$, maka hipotesis yang diambil adalah H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya dapat dinyatakan bahwa komunikasi pegawai *front office* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu di Wisma DPR RI Bogor.

4.4.4. Koefisien Determinasi

Merupakan perbandingan antara variabel Y yang dijelaskan oleh X_1 dan X_2 secara bersama-sama dibanding dengan variabel total Y. Jika selain X_1 dan X_2 semua variabel di luar model yang diwadahi dalam E dimasukkan ke dalam model, maka nilai R^2 akan bernilai 1. Ini berarti seluruh variasi Y dapat dijelaskan oleh variabel penjelas yang dimasukkan ke dalam model. Contoh Jika variabel dalam model hanya menjelaskan 0,4 maka berarti sebesar 0,6 ditentukan oleh variabel di luar model, nilai diperoleh sebesar $R^2 = 0,4$.

Tidak ada ukuran yang pasti berapa besar ya R^2 untuk mengatakan bahwa suatu pilihan variabel sudah tepat. Jika R^2 semakin besar atau mendekati 1, maka model makin tepat. Untuk data survai yang berarti bersifat *cross section* data yang diperoleh dari banyak responden pada waktu yang sama, maka nilai $R^2 = 0,2$ atau 0,3 sudah cukup baik.

$$\begin{aligned} Kd &= p^2 \times 100\% \\ &= 0,582^2 \times 100 \% \\ &= 0,339 \times 100 \% \\ Kd &= 33,9 \% \end{aligned}$$

Dapat disimpulkan dari perhitungan koefisien determinasi diatas adalah sebesar 33,9 % yang diartikan bahwa terdapat atau adanya pengaruh yang sedang antara komunikasi pegawai *front office* dan kepuasan tamu di Wisma DPR RI Bogor dan terdapat faktor lain yang mempengaruhi kepuasan tamu di Wisma DPR RI Bogor, tetapi tidak diteliti dalam penelitian ini.

4.5. Implikasi

4.5.1. Implikasi Teoritis

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti menunjukan bahwa terdapat pengaruh antara komunikasi pegawai *front office* terhadap kepuasan tamu di Wisma DPR RI Bogor.

Implikasi berkaitan dengan komunikasi, bahwa dalam penelitian ini menunjukan bahwa komunikasi pegawai *front office* memiliki pengaruh terhadap kepuasan tamu, komunikasi yang baik akan berhubungan erat dengan peningkatan kepuasan tamu.

Pengaruh komunikasi yang baik disebuah instansi sangat berpengaruh terhadap kepuasan tamu, karena nantinya akan diketahui bagaimana komunikasi berdampak terhadap kepuasan tamu di instansi tersebut.

Berdasarkan dimensi yang dituangkan pada penelitian ini tentang kepuasan pelayanan yang diberikan pegawai Wisma DPR RI Bogor terhadap tamu berdasarkan teori dari Hidayat (2012: 13), yaitu:

1. Perbendaharaan kata, komunikasi tidak akan efektif bila pesan disampaikan dengan kata-kata yang tidak dimengerti. Oleh kata penting dalam berkomunikasi.
2. Kecepatan dan intonasi, komunikasi akan lebih efektif dan sukses apabila kecepatan bicara dapat diatur dengan baik, tidak terlalu cepat atau terlalu lambat. Intonasi suara akan memengaruhi arti pesan secara dramatik sehingga pesan akan menjadi lain artinya bila diucapkan dengan intonasi suara yang berbeda.

3. Singkat dan jelas, komunikasi akan efektif bila disampaikan secara singkat dan jelas, langsung pada pokok permasalahannya sehingga lebih mudah dimengerti.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara komunikasi pegawai *front office* terhadap kepuasan tamu.

Implikasi ini berkaitan tentang komunikasi telah membuktikan bahwa ada pengaruh antara variabel X_1 , X_2 dan variabel Y , komunikasi yang baik akan sebanding dengan peningkatan kepuasan para tamu. Pada penelitian ini telah membuktikan bahwa komunikasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan tamu di Wisma DPR RI Bogor.

Pengaruh komunikasi pada suatu instansi atau perusahaan sangat berpengaruh terhadap kepuasan tamu, karena nantinya akan diketahui bagaimana pengaruh terhadap komunikasi yang diberikan oleh pegawai akan berdampak pada peningkatan kepuasan dari tamu.

4.5.2. Implikasi Praktis

Implikasi praktis penelitian pengaruh komunikasi *front office* terhadap kepuasan tamu, apabila komunikasi yang dilakukan oleh pegawai *front office* dijalankan dengan baik, maka akan ada pengaruhnya terhadap kepuasan tamu. Peningkatan kepuasan tamu itu timbul dari adanya saling membantu dan menghargai setiap tamu, karena merasa sudah dilayani dengan baik.



BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Penelitian ini meneliti tentang pengaruh komunikasi pegawai *front office* terhadap kepuasan tamu di Wisma DPR RI Bogor. Penelitian ini fokus pada komunikasi yang dilakukan pegawai *front office* dalam melayani tamu di Wisma DPR RI Bogor.

Variabel X pada penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu X_1 (Komunikasi Verbal) dan X_2 (Komunikasi NonVerbal) sedangkan variabel Y pada penelitian ini yaitu tingkat kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode *Weight Mean Skor* (WMS), analisis korelasi linear berganda, dan analisis koefisien determinasi hingga pengujian hipotesis.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Komunikasi pegawai *front office* di Wisma DPR RI Bogor dilihat dari variabel X_1 dan X_2 memperoleh nilai 4,53 dan 4,06 masuk dalam kriteria penafsiran kategori sangat baik dan baik. Hal tersebut didapat dari kemampuan pegawai *front office* dalam memberikan arahan atau informasi dengan baik, sehingga tamu dapat memahami setiap arahan atau informasi yang disampaikan oleh pegawai *front office*.
2. Tingkat kepuasan tamu, berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban responden variabel Y (tingkat kepuasan) menunjukkan nilai rata-rata 4,70 yang berarti masuk kriteria penafsiran dalam kategori sangat baik, seluruh indikator pada variabel ini menunjukkan kategori baik, hal ini didukung dengan pelayanan yang diberikan oleh Wisma DPR RI Bogor sudah sesuai harapan dan keinginan setiap tamu.
3. Berdasarkan uji korelasi linear berganda menunjukkan hubungan sebesar 0,582 dan uji hipotesis t hitung ($7,086$) $>$ t tabel ($1,560$) maka hipotesis yang diambil adalah H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya dapat dinyatakan bahwa komunikasi

pegawai *front office* memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan tamu.

4. Dari keseluruhan dimensi yang digunakan dalam penelitian ini, dimensi yang mendapat nilai rata-rata paling rendah yaitu dimensi ramah dan sopan yaitu sebesar 3,99 artinya dalam pelaksanaan kegiatan masih terdapat beberapa pegawai yang memiliki keramahan yang masih kurang tentunya hal tersebut dapat menjadikan pembelajaran bagi Pengelolaan Wisma DPR RI Bogor untuk selalu menanamkan rasa sopan santun dan keramahan kepada seluruh tamu yang berkunjung.

5.2. Saran

1. Agar dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang baik, Bagian Pengelolaan Wisma DPR RI harus meningkatkan kapasitas sumber daya manusia (SDM) terkait sesuai dengan pengalaman dan juga kemampuan mereka, dengan cara berkoordinasi dan mengusulkan pelatihan - pelatihan teknis pegawai kepada Pusat Pendidikan dan Pelatihan DPR RI untuk mengasah kemampuan dan keahlian mereka serta memperbaharui pelayanan yang diberikan.
2. Bagian Pengelolaan Wisma DPR RI Bogor agar membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) di setiap kelompok kerja, khususnya bagian *Front Office*, SOP ini merupakan kumpulan peraturan, pedoman, atau acuan yang dibuat untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan tanggung jawab masing-masing individu serta menjadi salah satu alat penilaian kinerja bagi instansi pemerintah.
3. Meningkatkan koordinasi bersama seluruh pegawai Bagian Pengelolaan Wisma DPR RI Bogor untuk mengingatkan kembali kepada pegawai terkait dengan tanggungjawab dan profesi yang mereka miliki. Dengan demikian maka komunikasi pegawai *front office* Wisma DPR RI Bogor akan tercipta dengan baik sehingga terwujudlah tingkat kepuasan tamu sesuai dengan yang diharapkan oleh pihak Pengelolaan Wisma DPR RI.

DAFTAR PUSTAKA

- Alo Liliweri, 1997. *Komunikasi Antar-Pribadi*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Alo Liliweri, M.S., 2010. *Komunikasi Antar Pribadi*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti
- A. Supratiknya, 1995. *Tinjauan Psikologis Komunikasi Antarpribadi*, Kanisius, Yogyakarta
- Agung Nugroho, 2005. *Strategi Jitu memilih Metode statistic Penelitian dengan SPSS*, Andi Jogyakarta
- Adi Nugroho.2009. *Rakayasa Perangkat Lunak Menggunakan UML dan JAVA*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Amiruddin, Zen. 2010. *Statistik Pendidikan*. Yogyakarta: Teras.
- Arikunto, Suharsimi., 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi., 1996. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Agusnawar, 2002. *Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel*. Jakarta: Perca
- Bagyono, 2016. *Teori dan Praktek Hotel Front Office*. Bandung: Penebit Alfabeta.
- Basuki, Sulisty., 2010. *Metode Penelitian*. Jakarta: Penaku
- Cangara, Hafied., 2002. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Effendi, Onong Uchjana., 1985. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: Remadja Karya.
- Effendy, Onong Uchjana., 2007. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, Bartdung: PT Remaja Rosdakarya.
- Fx. Soejatno Wardoyo, 1985. *Front Office Procedures*, Surabaya
- Fx. Soejatno Wardoyo. 1996. *Front Office Procedures*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Hidayat, Dasrun., 2012. *Komunikasi antarpribadi dan mediana*. Yogyakarta: Graha ilmu
- JMoleong, Lexy., 1998. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Penerbit PT Remaja Rosdakarya.
- Kotler, 1992. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta: PT Midas Surya Grafindo
- Kotler, Philip., 1997, *Manajemen Pemasaran*. Edisi Bahasa Indonesia jilid satu. Jakarta: Prentice Hall.
- Kotler, dkk., 2000. *Manajemen Pemasaran, Perspektif Asia*. Yogyakarta
- Kotler, Philip dan Keller., 2007. *Manajemen Pemasaran*, Jilid I, Edisi Kedua belas, PT. Indeks, Jakarta.
- Kusuma, Wijaya. 2011. *Penelitian Tindakan Kelas*. Jakarta: PT Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat., 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat
- Lupiyoadi, Rambat., 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori, dan Pratek*. Jakarta: PT Salemba Empat.
- Malhotra, Naresha K., 2002. *Basic Marketing Research: A Decision-Making Approach*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Poltak Sinambela, Lijan., 2009. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: LPS
- Riduwan. 2012. *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2000. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono, 2004. *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2005. *Komunikasi Antar Pribadi*. Semarang: UNNES PRESS.
- Sugiyono, 2005. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

- Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2012. *Metedologi Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kuantitatif dan R & D*. Bandung: Alphabeta Sugiyono
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.CV
- Sedarmayanti, 2001. *Sumberdaya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Mandar Maju
- Sujarweni, V dan Poly Endrayanto., 2012. *Statistika untuk Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tim Redaksi KBBI PB, 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia (Edisi Keempat)*. Jakarta: Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional.
- Tanzeh, Ahmad dan Suyitno., 2006. *Dasar-dasar Penelitian*. Surabaya: Elkaf
- Usman, Husaini dan Purnomo Setiady Akbar., 2004. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara
- Vardiansyah, Dani., 2008. *Filsafat Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Indeks.

JURNAL

- Jackson Truman Saragih, 2019. *Strategi Komunikasi Front Office dalam Meningkatkan Minat Tamu*.
- Veronica Wibiksana, 2015. *Pentingnya Komunikasi Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Tamu di Hotel Tugu Malang (Studi Kasus di Front Office Department)*.
- Monika Ayustine Primary, 2019. *Komunikasi Internal Karyawan Front office Departement di Hotel Zodiak Sutami Bandung*.
- Wilson, 2008. *Peranan Komunikasi Bahasa Inggris Bagi Resepsionis Guna Meningkatkan Pelayanan di Hotel Sahid Surabaya*.
- Stephani Firmawan, 2013. *Audit komunikasi Organisasi Horizontal Departemen Front Office Singgasana Hotel Surabaya*.

LAMPIRAN – LAMPIRAN

Surat tugas Bagian Pengelolaan Wisma DPR RI Bogor



SEKRETARIAT JENDERAL DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA

JLN. JENDERAL GATOT SUBROTO JAKARTA KODE POS 10270
TELP. (021) 5715349 FAX (021) 5715423/5715925, WEBSITE : www.dpr.go.id

SURAT TUGAS

Nomor : PB/ 1676 /SETJEN DPR RI/PB.25/10/2021

Menimbang : Untuk memperlancar tugas-tugas di Bagian Pengelolaan Wisma DPR-RI

Mengingat : Adanya kebutuhan struktur organisasi dalam rangka meningkatkan pengawasan pekerjaan-pekerjaan di Lingkungan Bagian Pengelolaan Wisma DPR-RI

Kepada nama -nama tercantum dalam daftar di bawah ini supaya melaksanakan tugas sesuai dengan penempatan yang telah ditentukan.

No	Nama	Jabatan	Lokasi
1	Mamat Syamsudin	Koordinator	Wisma DPR-RI
2	Aris Munandar	Wakil Koordinator	
3	U Rahmat Mulyana	Kapokja Sipil /ME	Wisma DPR-RI
4	Benny	Wakil Kapokja Sipil /ME	
5	Siti Atiah	Kapokja Gudang Barang Persediaan	Wisma DPR-RI
6	Inen	Wakil Kapokja Gudang Barang Persediaan	
7	Dede Sri Rahayu, S.Sos.	Kapokja Administrasi Umum	Wisma DPR-RI
8	Ayi Maftuhah Awaliah	Wakil Kapokja Administrasi Umum	
9	Kamiludin, S.Tr.Par.	Kapokja Front Office	Wisma DPR-RI
10	Supendi	Wakil Kapokja Front Office	
11	Aris Munandar	Kapokja Bungalow Atas dan Bawah	Wisma DPR-RI
12	Wahyudin	Wakil Kapokja Bungalow Atas dan Bawah	
13	Boyke Agung Budi D.	Kapokja RSD 1, RSD 2 dan GSG	Wisma DPR-RI
14	Baban Subandi	Wakil Kapokja RSD 1, RSD 2 dan GSG	

TUGAS MASING-MASING POKJA

TUGAS POKJA PELAYANAN GEDUNG DAN BANGUNAN

1. Melaksanakan kegiatan housekeeping pada bangunan Bungalow.
2. Melaksanakan kegiatan Kebersihan pada bangunan Bungalow.
3. Melaksanakan kegiatan kebersihan pada halaman dan lingkungan Bungalow.
4. Melaksanakan kegiatan pemeliharaan dan perawatan untuk pengharum ruangan dan anti septik R. Sidang I dan Serbaguna.
5. Melaksanakan kegiatan General cleaning.
6. Melaksanakan kegiatan pengawasan kebersihan sarana dan prasarana (R. Serbaguna, Masjid, Kolam renang, Lapangan tenis dan Lapangan Bulutangkis)
7. Mendistribusikan handuk/seprei/sarung bantal dan guling kotor ke bagian laundry.
8. Melaksanakan kegiatan pembersihan closet, wastafel, shower dan kitchen set.
9. Menyiapkan bungalow beserta peralatannya sebelum tamu check in.
10. Membuat laporan kegiatan.

TUGAS POKJA HALAMAN, TAMAN DAN SALURAN

1. Melakukan pengawasan kegiatan pemangkasan tanaman.
2. Melakukan pengawasan kegiatan penyiangan gulma dan pendangkiran tanah.
3. Melakukan pengawasan kegiatan pembersihan areal taman dan bangunan.
4. Melakukan pengawasan kegiatan penyiraman tanaman dan rumput.
5. Melakukan pengawasan kegiatan kebersihan jalan aspal dan trotoar.
6. Melakukan pengawasan kegiatan Pembersihan saluran air.
7. Melakukan pengawasan kegiatan Pengangkatan/Pembuangan sampah.
8. Melakukan pengawasan kegiatan pembersihan kolam taman.
9. Membuat laporan kegiatan.

TUGAS POKJA PEMELIHARAAN SIPIL DAN M/E

1. Melaksanakan kegiatan pemeliharaan sistem tata udara Gedung dan Bungalow.
2. Mengawasi kegiatan pemeliharaan sistem instalasi mekanikal dan elektrikal Gedung dan Bungalow.
3. Melaksanakan kegiatan pemeliharaan Plumbing Gedung, Bungalow dan kolam renang.
4. Melaksanakan kegiatan pemeliharaan instalasi tata suara di Gedung dan Masjid.
5. Melaksanakan kegiatan pemeliharaan telepon dan TV Gedung dan Bungalow.
6. Melaksanakan kegiatan pemeliharaan Genset.
7. Membuat laporan kegiatan.

TUGAS POKJA ADMIN, LAUNDRY, GUDANG DAN OPERATOR

1. Melakukan kegiatan input data Keluar dan masuk Barang persediaan dan ARTK.
2. Melakukan kegiatan input aplikasi barang persediaan dan ARTK.
3. Melakukan opname fisik barang-barang di Gudang.
4. Melakukan pelayanan keluar dan masuk barang persediaan dan ARTK.
5. Melakukan kegiatan pencucian, pengeringan dan setrika seprei, sarung bantal/guling, badcover.
6. Melakukan pengecekan terhadap mesin cuci, mesin pengering, mesin setrika dan Tabung Gas.
7. Melakukan kegiatan pencatatan data tamu yang check in / Check out.
8. Menentukan dan memberikan kunci bungalow pada saat check in dan menyimpan kunci bungalow pada saat check out.
9. Menginformasikan kepada petugas bungalow untuk menyiapkan peralatan bungalow.
10. Memberikan informasi pada saat tamu yang akan booking di Wisma Kopo.
11. Melakukan koordinasi dengan kantor pusat terkait penggunaan Wisma Kopo.
12. Melaksanakan administrasi seluruh kegiatan yang dilakukan oleh masing-masing Pokja.

Rekapitulasi Angket Pengaruh Kualitas Komunikasi Front Office Terhadap
Kepuasan Tamu Wisma DPR RI Bogor

Variabel X1									
No	1	2	3	4	5	6	7	8	Total
1	4	3	4	3	2	2	2	3	23
2	4	4	4	4	4	3	4	4	31
3	4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	5	4	4	33
5	4	4	4	4	3	3	4	4	30
6	4	4	4	4	3	3	4	4	30
7	4	4	4	4	3	3	4	4	30
8	5	5	5	4	3	3	4	4	33
9	4	4	4	4	3	3	4	4	30
10	4	5	5	5	3	3	4	4	33
11	4	4	4	5	3	3	4	4	31
12	5	5	5	5	3	3	4	4	34
13	5	5	5	5	3	3	5	5	36
14	4	4	4	4	4	4	4	4	32
15	5	5	5	4	3	3	4	4	33
16	4	4	4	5	4	4	4	5	34
17	4	4	5	4	3	3	5	5	33
18	5	5	5	5	4	3	5	5	37
19	5	5	5	5	4	3	5	5	37
20	5	5	5	5	4	4	4	5	37
21	5	5	5	4	4	3	4	5	35
22	5	5	5	4	4	3	4	5	35
23	5	5	5	5	4	3	4	4	35
24	4	5	5	4	4	3	5	5	35
25	5	5	5	5	4	3	5	5	37
26	5	5	5	5	3	3	4	4	34
27	5	5	5	4	3	3	5	5	35
28	5	5	5	5	4	4	5	5	38
29	5	5	5	5	4	4	5	5	38
30	4	5	5	4	4	4	4	4	34
31	5	5	5	5	4	4	4	4	36
32	5	5	5	4	4	3	4	4	34
33	5	5	5	4	4	4	4	4	35
34	5	5	5	5	4	4	5	5	38
35	5	5	5	4	4	4	5	5	37

36	5	5	5	4	4	4	4	4	35
37	5	5	5	4	4	4	5	5	37
38	5	5	5	4	4	4	5	5	37
39	5	5	5	4	4	4	5	5	37
40	4	5	5	4	4	4	5	5	36
41	5	5	5	4	4	3	4	5	35
42	5	5	5	4	4	4	5	5	37
43	5	5	5	4	4	4	5	5	37
44	5	5	5	4	4	4	5	5	37
45	5	5	5	4	4	4	5	5	37
46	5	5	5	4	4	4	5	5	37
47	5	5	5	4	4	4	4	4	35
48	4	4	4	4	4	4	4	4	32
49	5	5	5	4	4	4	4	5	36
50	5	5	5	4	4	4	5	5	37
51	5	5	5	4	4	4	5	5	37
52	5	5	5	4	4	4	5	5	37
53	5	5	5	4	4	3	5	5	36
54	5	5	5	4	3	3	5	5	35
55	5	5	5	4	3	3	5	5	35
56	5	5	5	4	4	4	5	5	37
57	5	5	5	4	4	4	5	5	37
58	5	5	5	4	4	4	4	4	35
59	5	5	5	4	4	4	5	5	37
60	5	5	5	4	4	4	5	5	37
61	5	5	5	5	5	5	5	5	40
62	5	4	4	4	4	4	5	5	35
63	4	4	4	4	4	4	4	4	32
64	4	4	4	4	4	4	4	5	33
65	5	4	4	4	4	4	5	5	35
66	4	4	4	4	4	4	5	5	34
67	5	5	5	5	5	5	5	5	40
68	5	5	5	4	4	4	5	5	37
69	5	5	5	4	4	4	5	5	37
70	5	5	5	4	4	4	5	5	37
71	4	4	4	4	4	4	4	4	32
72	5	5	5	5	4	4	5	5	38
73	4	4	4	4	4	5	5	4	34
74	5	5	5	4	4	4	5	5	37
75	5	5	5	5	4	4	5	5	38
76	5	5	5	4	4	4	5	5	37

77	5	5	5	4	4	4	5	5	37
78	5	4	4	4	4	5	5	4	35
79	5	5	4	5	4	4	5	5	37
80	4	5	4	4	4	4	4	5	34
81	5	5	4	4	4	5	5	5	37
82	5	5	5	4	4	4	5	5	37
83	5	5	5	4	4	4	5	5	37
84	4	4	4	4	4	4	5	5	34
85	5	5	5	4	4	4	5	5	37
86	5	5	5	4	4	4	5	5	37
87	5	5	5	4	4	4	5	5	37
88	4	5	5	4	4	4	5	5	36
89	5	5	5	4	4	4	5	5	37
90	5	5	5	4	4	4	5	5	37
91	5	5	5	4	4	4	5	5	37
92	4	4	4	4	4	4	4	5	33
93	4	4	4	4	4	4	4	4	32
94	4	4	4	4	4	4	5	5	34
95	4	4	4	4	4	4	4	4	32
96	5	5	5	4	4	4	5	5	37
97	4	4	4	4	4	4	5	5	34
98	5	5	5	4	4	4	5	5	37
99	4	4	4	4	4	4	5	5	34
100	5	5	5	5	5	5	5	5	40

Variabel X2																							
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	Total
3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	75
4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	85
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	93
4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92
4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92
3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	89
4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	90
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	91
4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	92
4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	90
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	95
5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	93
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92
5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	93
4	4	4	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92
4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	92
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	95
4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	93
4	4	4	3	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	93
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	90
4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	89
4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	90
3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	89
3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	87
5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92
4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	90
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	91
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	93
4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	89
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	92
4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	89
4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	92
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92

5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	102
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	92
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	90
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	91
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	91
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	93
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92
4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	89
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	91
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	90
4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	88
4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	89
4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	89
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92
4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	88
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92
4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	88
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	91
4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	91
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	93
4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	93
5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	91
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	100
5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	95
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	92
5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	94
4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	92
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	94
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	95
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	96
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	98
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	94
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	100
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	95
4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	94
5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	96

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	96
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	95
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	96
4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	96
4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	90
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	94
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	95
4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	91
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	94
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	99
5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	113
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	94
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92
4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	96
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	94
4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	97
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	94
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	95
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	94
5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	101

Variabel Y												
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Total
3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	44
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	47
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	49
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	50
4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	54
5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	56
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59
5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	56
5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	58
5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	56
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	59
4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	58
5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	55
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	50
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	53
4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	53
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	50
5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	56
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	53
5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	55
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	53
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	53
5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	54
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	52
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	50
5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	54
5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	55
5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	54
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	53
5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	56
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	51
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	53
5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	52
4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	53
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	52
5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	53
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	53

4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	57
4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	52
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	53
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	53
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	53
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	53
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	53
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	50
4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	52
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	53
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	53
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	53
4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	54
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	53
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	53
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	53
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	53
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	53
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	53
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	53
5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	56
4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	53
5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	58
5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	56
5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	57
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	59
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	59
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	52
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	59
5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	57
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	58
5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	55
4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	53
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59

5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	58
5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	58
5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	58
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	54
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	57
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	50
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60

Uji Validitas

1. Correlations

Correlations										
		x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x1.6	x1.7	x1.8	Total.X1
x1.1	Pearson Correlation	1	.774**	.741**	.214*	.225*	.094	.432**	.420**	.727**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.032	.024	.351	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x1.2	Pearson Correlation	.774**	1	.886**	.288**	.279**	.070	.451**	.479**	.786**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.004	.005	.486	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x1.3	Pearson Correlation	.741**	.886**	1	.206*	.136	-.088	.372**	.393**	.672**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.040	.176	.384	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x1.4	Pearson Correlation	.214*	.288**	.206*	1	.147	.008	.121	.107	.370**
	Sig. (2-tailed)	.032	.004	.040		.143	.935	.231	.288	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x1.5	Pearson Correlation	.225*	.279**	.136	.147	1	.746**	.431**	.446**	.661**
	Sig. (2-tailed)	.024	.005	.176	.143		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

x1.6	Pearson Correlation	,094	,070	-,088	,008	,746**	1	,411**	,271**	,510**
	Sig. (2-tailed)	,351	,486	,384	,935	,000		,000	,006	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x1.7	Pearson Correlation	,432**	,451**	,372**	,121	,431**	,411**	1	,792**	,781**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,231	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x1.8	Pearson Correlation	,420**	,479**	,393**	,107	,446**	,271**	,792**	1	,752**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,288	,000	,006	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total X1	Pearson Correlation	,727**	,786**	,672**	,370**	,661**	,510**	,781**	,752**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Correlations		
Notes		
Output Created		03-SEP-2020 15:44:39
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	100
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.

Syntax		
CORRELATIONS /VARIABLES=x2.1 x2.2 x2.3 x2.4 x2.5 x2.6 x2.7 x2.8 x2.9 x2.10 x2.11 x2.12 x2.13 x2.14 x2.15 x2.16 x2.17 x2.18 x2.19 x2.20 x2.21 x2.22 x2.23 Total X2 /PRINT=TWO TAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE	Resources	Processor Time 00:00:00.08
	Elapsed Time	00:00:00.06

2. Reliabilitas X_1

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	100	100,0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,811	,813	8

Summary Item Statistics							
	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	4,406	3,790	4,710	,920	1,243	,157	8

3. Reliabilitas X2

Cronbach's Alpha

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	100	100,0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,861	,878	23

Summary Item Statistics							
	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	4,024	3,600	4,330	,730	1,203	,024	23

4. Reliabilitas Y

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	100	100,0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,896	,895	12

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	4,595	4,340	4,960	,620	1,143	,055	12

5. Korelasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.582 ^a	.339	.326	3,042
a. Predictors: (Constant), Total.X2, Toatal.X1				

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	460,652	2	230,326	24,896	.000 ^b
Residual	897,388	97	9,251		
Total	1358,040	99			

a. Dependent Variable: TOTAL.Y

b. Predictors: (Constant), Total.X2, Toatal.X1

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



IDENTITAS DIRI :

Nama : Mamat Syamsudin
Tempat/Tgl lahir : Jakarta, 08 Januari 1979
Alamat Rumah : Perumahan Bukit Cikereteg Indah Blok D26
Rt.004 Rw.002 Desa. Ciderum Kec. Caringin
Kab. Bogor Jawa Barat
Telepon/Hp : 081808094143
Alamat kantor : Wisma DPR RI Jalan Raya Puncak Km. 79 Desa.
Kopo Kec. Cisarua Kab. Bogor Jawa Barat
Telepon/HP : (0251) 8254947/8254350 fax: (0251) 8257572

PENDIDIKAN:

Tahun 1985 : TK Aisyiah Wonokromo Surabaya Jawa Timur
Tahun 1992 : SD Negeri 07 Maruya utara Jakarta Barat
Tahun 1995 : SMP Negeri 215 Maruya utara Jakarta Barat
Tahun 1997 : SMK Pembangunan Ciracas Jakarta Timur
Tahun 2002 : BP3IP DITJENHUBLA Sunter Podomoro Jakarta
Tahun 2021 : S1 Universitas Djuanda Bogor Jawa Barat

PEKERJAAN :

- Tahun 2001 : Mualim II (Perwira Deck) KM. Betok II
PT ASDP INDONESIA FERRY
(PERSERO) Jakarta.
- Tahun 2002 : PT. Pakuwon Sentosa Anggreini, Plaza Blok M
Jln. Bulungan No.40 Kebayoran baru Jakarta
Selatan.
- Tahun 2003 : Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan
Kelas II Cirebon Jawa Barat.
- Tahun 2004 : Pegawai Tidak Tetap, Sekretariat Jenderal
DPR RI Jakarta.
- Tahun 2008 : Pegawai Negeri Sipil, Sekretariat Jenderal
DPR RI Jakarta.