

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Lokasi Penelitian**

Menurut Sugiyono (2013), subjek penelitian adalah pihak yang berkaitan dengan yang diteliti (informan atau narasumber) untuk mendapatkan informasi terkait data penelitian yang merupakan sampel dari sebuah penelitian. Subjek penelitian dapat memberikan informasi mengenai data penelitian yang dapat menjelaskan karakteristik subjek yang diteliti. Subjek terdiri data subjek langsung dan subjek tidak langsung yaitu dimana peneliti bisa mendapatkan informasi pada subjek penelitian tanpa perantara orang kedua. Subjek tidak langsung biasa mendapatkan informasi dari pihak lain atau orang lain yang mengetahui tentang karakteristik subjek penelitian secara jelas, detail, dan berdasar fakta yang ada.

Subjek yang dijadikan ke dalam pengujian penelitian ini merupakan masyarakat yang pernah menginap di Hotel Malaka, untuk dimintai pendapat mengenai setiap kuesioner dan wawancara terstruktur sehingga mendapatkan relevansi untuk menjawab setiap pengujian yang dilakukan.

Menurut Sugiyono (2013) objek penelitian merupakan suatu atribut, sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang kemudian ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya. Variabel pertama adalah kualitas pelayanan dan variabel kedua yaitu kepuasan pelanggan. Selain itu, objek pada penelitian ini adalah tanggapan responden mengenai pengaruh *service recovery* terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Malaka Kota Bandung.

#### **3.2 Populasi dan Sampel**

Untuk menentukan sampel dari populasi yang telah ditentukan dan perlu dilakukan pengukuran supaya menghasilkan jumlah.

##### **3.2.1 Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas atau karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk

dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013). Populasi yang digunakan disini yaitu masyarakat Kota Bandung berdasarkan data BPS berjumlah 2.510.103.000 baik itu pria dan juga wanita, pada populasi ini diambil hanya pada wilayah Kota Bandung

### 3.2.2 Sampel

Menurut Siyoto & Sodik (2015), sampel adalah separuh dari kuantitas dan karakteristik yang ada pada populasi, atau separuh kecil dari anggota populasi yang dipilih oleh peneliti dengan prosedur tertentu sehingga dapat mewakili dari populasi yang ada.

### 3.2.3 Teknik Pengumpulan Sampel

Dalam penelitian ini, peneliti tidak mengambil semua populasi yang ada karena keterbatasan peneliti dalam melakukan penelitian. Oleh sebab itu, sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representative atau mewakili berdasarkan dengan kriteria sampel yang sudah peneliti tentukan. Berikut merupakan hal-hal yang menjadi kriteria sampel yakni:

1. Terdaftar yang pernah menginap di Hotel Malaka Kota Bandung.

Untuk memudahkan peneliti dalam menentukan sampel yang akan digunakan, maka peneliti menggunakan kriteria sampel yaitu responden yang akan digunakan harus terdaftar pernah menginap di Hotel Malaka Kota Bandung.

2. Aktif selalu menginap di Hotel Malaka Kota Bandung.

Selain yang pernah menginap di Hotel Malaka, peneliti juga membutuhkan data pada *repeat order* di Hotel Malaka agar memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian dan pengisian pernyataan dapat diisi dengan responden yang tepat.

3. Meminta pemulihan layanan selama di Hotel Malaka.

Setelah memenuhi kedua kriteria diatas responden harus yang pernah melakukan komplain pada pemulihan layanan.

Berdasarkan kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti maka dari populasi responden yang diketahui telah diperoleh sample responden yang akan digunakan pada penelitian ini sebanyak 200 responden untuk menguji pengaruh *service*

*recovery* terhadap kepuasan pelanggan. Peneliti menggunakan penentuan responden dengan kategorisasi *purposive sampling* karena hanya akan memfokuskan setiap pengamatan mengenai pengalaman masyarakat yang memang pernah menginap atau *staycation* di Hotel Malaka Kota Bandung.

### **3.3 Data dan Metode Pengumpulan**

Sugiyono (2013) menjelaskan pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai seting, berbagai sumber, dan berbagai cara. Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis pada penelitian. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.

#### **3.3.1 Jenis Data dan Sumber Data**

##### **a. Data Primer**

Data primer yaitu sumber data penelitian yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan tidak melalui media perantara (Sugiyono, 2013). Data primer dalam penelitian ini adalah hasil kuisisioner yang disebar oleh peneliti di lokasi penelitian yaitu media *online*. Data primer berkaitan dengan tanggapan dari responden bagaimana pengalaman mereka saat menginap di Hotel Malaka Kota Bandung.

##### **b. Data Sekunder**

Data sekunder yaitu sumber data penelitian yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2013). Data sekunder diperoleh melalui studi literatur, artikel jurnal, artikel berita, dan lainnya. Data sekunder adalah data yang diperoleh oleh peneliti dari sumber yang sudah ada dan tidak dikumpulkan oleh peneliti seperti data mengenai jumlah konsumen yang menginap di Hotel Malaka Kota Bandung pada periode Oktober hingga Desember 2023, dan berbagai data pendukung yang ditemukan di situs *web* resmi, dalam *ebook*, atau dalam jurnal.

#### **3.3.2 Operasional Variabel**

Menurut Sugiyono (2013), variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang

ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Penelitian ini memiliki variabel independen dan variabel dependen. Sugiyono (2013) menyatakan bahwa variabel independen (variabel bebas) merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat).

**Tabel 3.1**  
**Operasional Variabel**

No.	Variabel	Dimensi	Ukuran	Skala	No. Item
1.	<i>Service Recovery</i>	<i>Procedural Justice</i>	Karyawan bertindak dengan cepat pada saat penanganan komplain, dari saat keluhan disampaikan hingga tindakan perbaikan	Ordinal	1
			Akses yang tersedia memberikan kemudahan bagi tamu yang sedang menginap	Ordinal	2
			Pengawasan karyawan dalam pengelolaan layanan dilakukan dengan optimal	Ordinal	3
			Pengawasan layanan yang diberikan sesuai dengan keluhan tamu	Ordinal	4
		<i>Interactional Justice</i>	Karyawan mampu memberikan penjelasan dengan baik mengenai keluhan setiap tamu	Ordinal	5
			Karyawan selalu jujur pada saat melakukan kesalahan dalam penanganan layanan yang dibutuhkan	Ordinal	6
			Karyawan menunjukkan sikap yang sopan dalam menghadapi keluhan tamu	Ordinal	7
			Karyawan selalu mengupayakan keluhan tamu yang dilaporkan	Ordinal	8
		<i>Distributive justice</i>	Hotel Malaka memberikan free of charge kepada tamu sebagai kompensasi dari kesalahan layanan	Ordinal	9
			Hotel Malaka menawarkan jasa kembali (penggantian jasa) yang sesuai kepada tamu sebagai kompensasi dari kesalahan layanan	Ordinal	10
			Hotel Malaka telah memberikan reward dalam bentuk pelayanan khusus	Ordinal	11

No.	Variabel	Dimensi	Ukuran	Skala	No. Item
			kepada tamu sebagai kompensasi dari kesalahan layanan		
			Hotel Malaka telah mengirimkan permohonan maaf secara resmi kepada tamu atas kesalahan layanan	Ordinal	12
2.	Kepuasan Pelanggan	Kepuasan pelanggan pada layanan secara keseluruhan	Kecepatan karyawan dalam menangani permasalahan transaksi dilakukan dengan cepat	Ordinal	13
			Karyawan memiliki inisiatif apabila pembayaran melalui metode transfer sedang dalam masa pemulihan	Ordinal	14
		Kepuasan pelanggan pada penyelesaian kegagalan layanan	Karyawan menunjukkan sikap profesionalisme dalam menangani setiap kebutuhan tamu	Ordinal	15
			Karyawan sudah tanggap dalam memberikan kebutuhan setiap tamu	Ordinal	16
		Pemulihan layanan yang dilakukan Hotel terhadap kegagalan layanan yang terjadi, lebih baik dari yang diperkirakan pelanggan	Service recovery yang dilakukan karyawan sesuai dengan harapan tamu	Ordinal	17
			Karyawan selalu memiliki cadangan kunci apabila tamu kehabisan baterainya	Ordinal	18
		Pelanggan memiliki sikap yang lebih positif.	Secara keseluruhan tamu puas terhadap pemulihan layanan (Service Recovery) yang diberikan karyawan	Ordinal	19
Pemulihan layanan yang dilakukan oleh karyawan mengharuskan setiap tamu untuk memberikan minimal Tip	Ordinal		20		

*Sumber: Olah data peneliti 2024*

### 3.3.3 Observasi

Observasi dijelaskan oleh Marshall dalam Sugiyono (2013) menyatakan bahwa “*through observation, the research learn about behaviour and the meaning attached to those behaviour*” melalui observasi peneliti belajar tentang perilaku, dan makna dari perilaku tersebut. Nasution dalam Sugiyono (2013) juga menyatakan observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Data itu dikumpulkan bantuan berbagai alat, sehingga fokus pada penelitian akan tergambar dengan jelas. Tahap

observasi ini dilakukan guna untuk mengumpulkan bahan-bahan data yang dibutuhkan, observasi dilakukan dengan pengamatan dan pencatatan pada fenomena yang terdapat pada objek pengamatan. Metode ini digunakan peneliti untuk memperoleh data mengenai pengaruh *service recovery* terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Malaka Kota Bandung.

### 3.3.4 Kuesioner

Kuesioner menurut Sujarweni (2020) merupakan suatu instrumen pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan beberapa pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada para responden untuk mereka jawab. Dalam penelitian ini, kuesioner diukur menggunakan Skala Likert, skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang, atau sekelompok orang tentang fenomena sosial, penyebaran kuesioner melalui *google form* yang ditargetkan kepada masyarakat yang pernah menginap atau *staycation* di Hotel Malaka Kota Bandung melalui social media dan Word Of Mounth (WOM).

### 3.3.5 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam dan sosial yang diamati. Semua fenomena tersebut secara khusus disebut variabel penelitian (Sugiyono, 2013). Instrumen penelitian diukur dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner tentang *service recovery* serta kepuasan pelanggan berupa pernyataan tertulis yang dijawab oleh responden. Penelitian ini diukur dengan menggunakan skala Likert. Untuk mengukur *procedural justice*, *interactional justice*, *distributive justice* dan kepuasan pelanggan pada layanan secara keseluruhan, kepuasan pelanggan pada penyelesaian kegagalan layanan, *service recovery* yang dilakukan hotel terhadap kegagalan layanan yang terjadi, lebih baik dari yang diperkirakan pelanggan dan pelanggan memiliki sikap yang lebih positif.

Daftar pertanyaan yang disediakan mencakup pertanyaan yang berhubungan dengan kriteria responden, sehingga memastikan bahwa responden yang dipilih sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam menjawab pernyataan-pernyataan, responden diberikan pilihan jawaban menggunakan skala *Likert*. Skala

*Likert* digunakan sebagai pilihan jawaban responden saat mengisi kuisisioner terhadap pertanyaan yang ada di kuisisioner. Skor pada masing-masing pertanyaan yang diberikan adalah Sangat tidak setuju (STS), Tidak setuju (TS), Kurang Setuju (KS), Cukup setuju (CS), dan Setuju (S).

Skala *likert* dipakai untuk menilai sikap suatu individu terhadap sebuah objek. Dimensi-dimensi pada variabel merupakan sikap terhadap sebuah objek sebagai tolak ukur dalam merancang suatu pertanyaan dan ungkapan yang wajib diisi oleh responden. Analisis data penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran deskriptif mengenai responden dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini data yang dihasilkan berupa data tabel distribusi frekuensi yang telah dikategorikan sesuai dengan dimensinya dari hasil kuesioner yang telah diperoleh dengan pengukuran skala likert. Setiap butir pernyataan yang diberikan responden diberi kesempatan untuk memilih dengan 5 alternatif jawaban yang telah ditentukan oleh peneliti kemudian masing-masing diberi nilai sebagai berikut:

**Tabel 3.2**  
**Skala Likert**

<b>Kategori</b>	<b>Nilai Bobot</b>
Sangat Tinggi	5
Tinggi	4
Cukup	3
Rendah	2
Sangat Rendah	1

*Sumber: Sugiyono (2013)*

Setelah mendapatkan rancangan penyusunan pengujian penelitian ini, peneliti akan melakukan instrument tersebut menjadi satu kesatuan dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada responden dengan setiap pernyataan kuesioner yang telah ditetapkan berdasarkan teori dimensi yang digunakan dalam pengujian penelitian ini.

Tahap selanjutnya setelah menemukan jawaban dari setiap responden yang ikut serta dalam menguji penelitian yang dilakukan akan menghitung statistika untuk mendapatkan hasil validitas dan reliabilitas yang akan menentukan kelayakan

penelitian ke tahap selanjutnya yaitu pengujian korelasional serta menguji hipotesis serta besaran pengaruh dari setiap variabel yang dilakukan pengujian dengan menggunakan *SPSS V24*.

Untuk melengkapi setiap pengujian, adapun analisa deskriptif yang dilakukan melalui wawancara dengan wisatawan terkait yang mengisi sejumlah kuesioner, wawancara yang dilakukan bersifat terstruktur dengan mengajukan pertanyaan terkait kuesioner sehingga peneliti mampu memberikan analisa dan jawaban yang relevan dari setiap analisis deskriptif nantinya, sifat wawancara juga akan dilakukan secara langsung dengan bentuk lampiran catatan yang langsung dimasukan ke dalam *microsoft word*.

### 3.4 Validitas

Menurut Sugiyono (2013), uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas merupakan suatu instrumen yang digunakan untuk mengukur suatu data yang telah didapatkan benar-benar data yang valid atau tepat. Metode yang sering digunakan untuk memberikan penilaian terhadap validitas kuesioner adalah korelasi produk momen (*moment product correlation, pearson correlation*) antara skor setiap butir pertanyaan dengan skor total, sehingga sering disebut sebagai inter item-total *correlation*. Kuesioner dikatakan valid ketika nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  sedangkan ketika nilai  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka dapat diambil kesimpulan bahwa kuesioner dinyatakan tidak valid. Adapun rumus yang digunakan kuesioner adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

$R_{xy}$  : koefisien korelasi variabel x dan y

N : banyaknya subjek uji coba

$\sum Y$  : jumlah skor total

$\sum X$  : jumlah skor tiap item

$\sum X^2$  : jumlah kuadrat skor item



$\Sigma Y^2$  : jumlah kuadrat skor total

$\Sigma XY^2$  : jumlah perkalian skor item dengan skor total

$R_{\text{tabel}}$  merupakan tabel angka yang digunakan untuk menguji hasil uji validitas suatu instrumen penelitian dengan menggunakan *product moment pearson*. Patokan rumus untuk membaca dan menentukan nilai  $r$  pada suatu tabel yaitu:  $df = n - 2$ . Namun sebelumnya harus menentukan terlebih dahulu pada taraf signifikan berapakah % nilai  $r$  yang akan dicari.

**Tabel 3.3**  
**Uji Validitas Service Recovery**

Variabel	Item Butir Pernyataan	r-Hitung	r-Tabel	Keterangan
Service Recovery (X)	SR 1	0,528	0,128	Valid
	SR 2	0,728	0,128	Valid
	SR 3	0,650	0,128	Valid
	SR 4	0,665	0,128	Valid
	SR 5	0,748	0,128	Valid
	SR 6	0,637	0,128	Valid
	SR 7	0,813	0,128	Valid
	SR 8	0,693	0,128	Valid
	SR 9	0,753	0,128	Valid
	SR 10	0,861	0,128	Valid
	SR 11	0,690	0,128	Valid
	SR 12	0,657	0,128	Valid

Sumber, Hasil Olah Peneliti, 2024

Dalam melakukan uji validitas, penulis menggunakan *Microsoft Excel*. Jika sampel yang digunakan dalam uji validitas instrumen ini berjumlah 200 responden, dengan tingkat signifikansi sebesar 0,05 (atau 5%) dan derajat kebebasan ( $Df = n - 2$ ), maka diperoleh  $R_{\text{tabel}}$  sebesar 0,182 (yaitu  $Df = 198$ ). Hal ini berarti bahwa jika hasil uji validitas menunjukkan  $R_{\text{hitung}}$  yang lebih besar dari 0,182.

**Tabel 3.4**  
**Uji Validitas Kepuasan Pelanggan**

Variabel	Item Butir Pernyataan	r-Hitung	r-Tabel	Keterangan
Kepuasan Pelanggan (Y)	KP 1	0,770	0,128	Valid
	KP 2	0,770	0,128	Valid
	KP 3	0,621	0,128	Valid
	KP 4	0,623	0,128	Valid
	KP 5	0,532	0,128	Valid
	KP 6	0,717	0,128	Valid

	KP 7	0,735	0,128	Valid
	KP 8	0,780	0,128	Valid

*Sumber, Hasil Olah Peneliti, 2024*

Dalam melakukan uji validitas, penulis menggunakan *Microsoft Excel*. Jika sampel yang digunakan dalam uji validitas instrumen ini berjumlah 200 responden, dengan tingkat signifikansi sebesar 0,05 (atau 5%) dan derajat kebebasan ( $Df = n - 2$ ), maka diperoleh  $R_{tabel}$  sebesar 0,128 (yaitu  $Df = 198$ ). Hal ini berarti bahwa jika hasil uji validitas menunjukkan  $R_{hitung}$  yang lebih besar dari 0,128.

### 3.5 Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2013) menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Tinggi rendahnya reliabilitas dinyatakan oleh suatu nilai yang disebut koefisien reliabilitas, berkisaran antara 0-1. Koefisien reliabilitas dilambangkan dengan  $r$  adalah adalah index kasus yang dicari. Pengujian reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach's*.

$$r_{11} = \left( \frac{n}{n-1} \right) - \left( 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right)$$

Keterangan:

$r$  = Koefisien reliabilitastes.

$n$  = Banyaknya butir item yang dikeluarkan dalam tes

1 = Bilangan konstan

$\sum s_i^2$  = Jumlah varian skor dari tiap-tiap butir item.

$s_t^2$  = Varian total

**Tabel 3.5**  
**Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items	Keterangan
<i>Service Recovery</i>	0,919	12	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,852	8	Reliabel

*Sumber: Hasil Olah Peneliti, 2024.*

Berdasarkan hasil perhitungan diatas terlihat bahwa seluruh item pertanyaan yang ada dalam variabel *service recovery* dan kepuasan pelanggan memiliki koefisien reliabilitas lebih besar dari pada nilai kritisnya yaitu 0,70 sehingga dapat diartikan bahwa seluruh pertanyaan dalam ketiga variabel yaitu *service recovery* dan kepuasan pelanggan tersebut dapat dikatakan reliabel.

### 3.6 *Method of Successive Intervals (MSI)*

Teknik analisis regresi memerlukan syarat data yang mempunyai tingkat pengukuran sekurang-kurangnya interval. Maka untuk ketiga variabel tersebut diatas, yakni efektivitas pelatihan, motivasi kerja, dan kinerja karyawan yang memiliki tingkat pengukuran ordinal harus diubah menjadi interval. Karena itu melalui *methods of successive intervals (MSI)* dilakukan transformasi data dengan langkah kerja sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil jawaban responden, untuk setiap pertanyaan dihitung frekuensi setiap pilihan jawaban.
2. Berdasarkan frekuensi yang diperoleh untuk setiap pertanyaan hitung proporsi setiap pilihan jawaban.
3. Berdasarkan proporsi tersebut untuk setiap pertanyaan hitung proporsi kumulatif untuk setiap pilihan jawaban.
4. Untuk setiap pertanyaan tentukan nilai untuk Z dalam setiap pilihan jawaban.
5. Hitung *scala value* (nilai interval rata-rata) untuk setiap pilihan jawaban melalui persamaan berikut:

$$scale\ value = \frac{\text{kepadatan atas bawah} - \text{kepadatan batas atas}}{\text{daerah dibawah batas atas} - \text{daerah dibawah batas bawah}}$$

6. Hitung skor (nilai hasil transformasi) untuk setiap pilihan jawaban melalui persamaan:

$$Skala = Scale\ Value + |Scale\ Value_{minimum}| + 1$$

7. Menyiapkan pasangan data dari variabel independen dan dependen dari semua sampel penelitian untuk pengujian hipotesis.

Perhitungan MSI dilakukan dengan responden berjumlah 200 orang. Berikut adalah hasil perhitungan MSI:

**Tabel 3.6**  
**Hasil Perhitungan MSI**

Jumlah Responden	Total Skor Baku/Interval <i>Service Recovery</i>	Total Skor Baku/Interval Kepuasan Pelanggan
200	3.822,241	2.529,132

*Sumber: Pengolahan Data, 2024*

*Method of Succesive Interval* (MSI), merupakan bagian data dari skala ordinal yang dirubah menjadi skala interval untuk digunakan bagi kepentingan analisis statistik parametrik serta untuk mengubah data agar memiliki sebaran normal.

### 3.7 Teknik Analisis Data

#### 3.7.1 Teknik Analisis Data Deskriptif

Menurut Sugiyono (2013), analisis deskriptif adalah metode analisis yang digunakan untuk mengkaji data dengan cara memberikan gambaran atau penjelasan mengenai data yang telah dikumpulkan, tanpa niatan untuk membuat kesimpulan yang berlaku secara umum atau generalisasi.

Dalam penelitian ini dilakukan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Hotel Malaka Kota Bandung. Analisis data deskriptif yang digunakan menjawab pertanyaan penelitian, yaitu:

- a. Analisis deskriptif mengenai tanggapan konsumen mengenai *service recovery* Hotel Malaka Kota Bandung.
- b. Analisis data deskriptif mengenai tanggapan kepuasan pelanggan pada saat menginap di Hotel Malaka Kota Bandung.

#### 3.7.2 Teknik Analisis Data Verifikatif

Sedangkan Teknik analisis data verifikatif dapat dilakukan setelah data responden sudah terkumpul. Berikut langkah-langkah yang dilakukan pada analisis verifikatif penelitian ini.

### 3.8 Regresi Linear Berganda

Analisis verifikatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda karena bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *procedural justice*, *interactional justice* dan *distributive justice* terhadap kepuasan pelanggan. Analisis regresi berganda menggunakan uji-*t* untuk mengetahui pengaruh *procedural justice*, *interactional justice* dan *distributive justice* secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Uji-*F* untuk mengetahui pengaruh *procedural justice*, *interactional justice* dan *distributive justice* secara simultan terhadap kepuasan pelanggan. Namun demikian, sebelum dilakukan regresi berganda, data terlebih dahulu diperiksa melalui uji asumsi klasik.

#### 3.8.1 Uji Asumsi Klasik

Setelah nilai dari variabel *x* dan variabel *y* tersebut diketahui, maka selanjutnya dilakukan pengolahan data dengan menggunakan teknik analisis data variabel penelitian. Dalam penggunaan analisis regresi terdapat beberapa asumsi yang dapat menghasilkan estimator yang tidak bias yang terbaik dari model regresi yang diperoleh dari metode kuadrat terkecil. Dengan terpenuhinya asumsi tersebut maka hasil yang diperoleh dapat dikatakan mendekati atau sama dengan kenyataan dan juga lebih akurat, asumsi tersebut dikenal dengan asumsi klasik. Pengujian asumsi klasik diperlukan untuk mengetahui apakah hasil estimasi regresi yang tepat dan dilakukan dengan benar-benar terbebas dari adanya gejala multikolinearitas, gejala otokorelasi, dan gejala heterokedastisitas. Langkah kerja uji klasik sepenuhnya mengacu pada pandangan Ghazali (2002).

##### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah sampel yang digunakan mempunyai distribusi normal atau tidak. Dalam model regresi linier, asumsi ini ditunjukkan oleh nilai *error* yang berdistribusi normal. Model regresi yang baik adalah model regresi yang dimiliki distribusi normal atau mendekati normal, sehingga layak dilakukan pengujian secara statistik. Pengujian normalitas data menggunakan *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test*. Dasar pengambilan keputusan bisa dilakukan berdasarkan probabilitas (*Asymptotic Significance*), yaitu:

- 1) Jika probabilitas  $> 0.05$  maka distribusi dari model regresi adalah normal.
- 2) Jika probabilitas  $< 0.05$  maka distribusi dari model regresi adalah tidak normal.

## 2. Multikolonieritas

Menurut Ghozali (2002), uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol. Variabel ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolonieritas di dalam model regresi adalah sebagai berikut:

- a. Nilai  $R^2$  yang dihasilkan oleh suatu estimasi model regresi empiris sangat tinggi, tetapi secara individual variabel-variabel independen banyak yang tidak signifikan mempengaruhi variabel dependen.
- b. Menganalisis matrik korelasi variabel-variabel independen. Jika antar variabel independen ada korelasi yang cukup tinggi (umumnya di atas 0.90), maka hal ini merupakan indikasi adanya multikolinearitas. Tidak adanya korelasi yang tinggi antar variabel independen tidak berarti bebas dari multikolinearitas. Multikolinearitas dapat disebabkan karena adanya efek kombinasi dua atau lebih variabel independen.
- c. Multikolonieritas dapat dilihat dari (1) nilai *tolerance* dan lawannya (2) *variance inflation factor* (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Dalam pengertian sederhana setiap variabel independen menjadi variabel dependen (terikat) dan diregres terhadap variabel independen lainnya. *Tolerance* mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena  $VIF=1/tolerance$ ). Nilai *cutoff* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai *tolerance*  $\leq 0.10$  atau sama dengan nilai  $VIF \geq 10$ . Setiap peneliti harus

menentukan tingkat kolonieritas yang masih dapat ditolerir. Sebagai contoh nilai *tolerance* = 0.10 sama dengan tingkat kolonieritas 0.95. Walaupun multikolonieritas dapat dideteksi dengan nilai *tolerance* dan VIF, tetapi kita masih tetap tidak mengetahui variabel-variabel independen mana sajakah yang saling berkorelasi.

### 3. Autokorelasi

Ghozali (2002) mengemukakan uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan pengganggu pada periode  $t-1$  (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi. Autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lainnya. Masalah ini timbul karena residual (kesalahan pengganggu) tidak bebas dari satu observasi ke observasi lainnya. Hal ini sering ditemukan pada data runtun waktu (*time series*) karena “gangguan” pada seseorang individu/kelompok cenderung mempengaruhi “gangguan” pada individu/kelompok yang sama pada periode berikutnya. Pada data *crosssection* (silang waktu) otokorelasi relatif jarang terjadi. Pengambilan keputusan didasarkan pada tabel berikut (Ghozali, 2002).

**Tabel 3.7**

#### **Pengambilan Keputusan Ada Tidaknya Autokorelasi**

Hipotesis Nol	Keputusan	Jika
Tidak ada autokorelasi positif	Tolak	$0 < d < dl$
Tidak ada autokorelasi positif	No decision	$dl \leq d \leq du$
Tidak ada autokorelasi negatif	Tolak	$4 - dl < d < 4$
Tidak ada autokorelasi negatif	No decision	$4 - du \leq d \leq 4 - dl$
Tidak ada autokorelasi positif atau negatif	Tidak ditolak	$du < d < 4 - du$

### 4. Heterokedastisitas

Menurut Ghozali (2002), uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke

pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas.

Pada penelitian ini uji heteroskedastisitas menggunakan uji Park. Langkah kerja uji Park menurut Ghozali (2002):

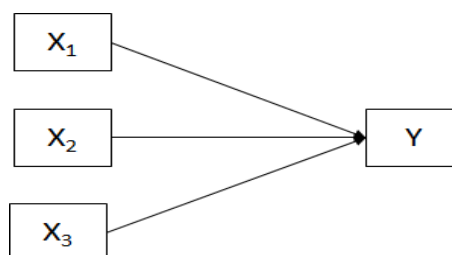
- a. Lakukan regresi utama dengan persamaan  
Kepuasan Pelanggan = f (*procedural justice*, *interactional justice*).
- b. Dapatkan variabel residual ( $U_i$ ).
- c. Kuadratkan nilai residual ( $U_i^2$ ).
- d. Hitung logaritma dari kuadrat residu ( $\ln U_i^2$ ).
- e. Regresikan variabel  $\ln U_i^2$  sebagai variabel terikat dengan variabel bebas *procedural justice*, *distributive justice*, dan *interactional justice* sehingga persamaan regresi menjadi:

$$\ln U_i^2 = b_0 + b_1 \textit{Procedural justice} + b_2 \textit{Distributive justice} + b_3 \textit{Interactional justice}.$$

Jika parameter beta dari persamaan regresi tersebut signifikan secara statistik, maka hal ini menunjukkan bahwa data mengandung heteroskedastisitas. Jika parameter beta tidak signifikan secara statistik, maka asumsi homoskedastisitas pada data model tersebut tidak dapat ditolak, dengan kata lain, data aman untuk digunakan.

### 3.8.2. Uji Hipotesis

Model analisis yang digunakan pada penelitian ini disajikan berikut.



**Gambar 3.1**  
**Model Analisis**

Keterangan:

Y = Kepuasan pelanggan



$X_1 = \textit{Procedural justice}$

$X_2 = \textit{Interactional justice}$

$X_3 = \textit{Distributive justice}$

Dua uji statistik yang digunakan yaitu uji simultan dan uji parsial. Sejumlah hipotesis diajukan berkaitan dengan hubungan antar variabel. Persamaan regresi yang digunakan untuk uji- $F$  dan uji- $t$ :

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

$Y$  = Kepuasan pelanggan

$a$  = Konstanta

$b_1, b_2, b_3$  = Koefisien regresi

$X_1$  = *Procedural justice*

$X_2$  = *Interactional justice*

$X_3$  = *Distributive justice*

#### a. Uji Simultan (Uji- $F$ )

Menurut Ghozali (2002), uji statistik  $F$  pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan ke dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut.

$$F = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) / n - k - 1}$$

Keterangan:

$F$  = Rasio

$R^2$  = Hasil perhitungan  $R$  dipangkatkan dua

$k$  = Jumlah variabel bebas

$n$  = Banyaknya sampel

Dalam penelitian ini hipotesis yang digunakan adalah:

$H_0$  :  $b_1, b_2, b_3, = 0$ , Secara bersama-sama *procedural justice*, *interactional justice* dan *distributive justice* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

$H_a$  :  $b_1, b_2, b_3 > 0$ , Secara bersama-sama *procedural justice*, *interactional justice* dan *distributive justice* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Ketentuan untuk uji- $F$  sebagai berikut:

- Jika nilai signifikansi  $> 0,05$ , maka  $H_0$  tidak ditolak.
- Jika nilai signifikansi  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak.

### b. Uji Parsial (Uji-t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas dalam menerangkan variasi-variasi variabel terikat (Ghozali, 2019). Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah:

#### 1) *Procedural Justice*

$H_0 : b_1 = 0$ , *Procedural justice* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

$H_a : b_1 > 0$ , *Procedural justice* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

#### 2) *Interactional Justice*

$H_0 : b_2 = 0$ , *Interactional justice* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

$H_a : b_2 > 0$ , *Interactional justice* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

#### 3) *Distributive Justice*

$H_0 : b_3 = 0$ , *Distributive justice* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

$H_a : b_3 > 0$ , *Distributive justice* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Uji-F yang digunakan dalam penelitian ini adalah untuk menguji hipotesis secara simultan antara dimensi *procedural justice*, *interactional justice*, dan *distributive justice* terhadap kepuasan kerja. Hipotesis yang digunakan adalah:

Ketentuan untuk uji-F sebagai berikut:

- Jika nilai signifikansi  $> 0,05$ , maka  $H_0$  tidak ditolak.
- Jika nilai signifikansi  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak.

### 3.9 Koefisien Determinasi

Menurut (Ghozali, 2002), Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai ( $R^2$ )

yang kecil berarti kemampuan variabel- variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

$$KD = R^2 \times 100\%$$

Keterangan:

KD : Koefisien determinasi

$R^2$  : Koefisien korelasi kuadrat

100% : Konstanta.