

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Berdasarkan judul penelitian yaitu pengaruh *service recovery* dan *customer emotions* terhadap kepuasan pelanggan pada Grand Serela Setiabudhi Hotel Bandung, maka terdapat dua variabel yang diteliti yaitu variabel yang mempengaruhi (*independent variable*) atau *service recovery* (X1) yang terdiri dari *distributive justice*, *interactional justice*, dan *procedural justice*, variabel intervening atau variabel antar yaitu *customer emotions* (X2) dan yang dipengaruhi (*dependent variable*) atau terhadap kepuasan pelanggan (Y) yang terdiri dari *expected quality*, dan *perceived quality* pada Grand Serela Setiabudhi Hotel Bandung.

Penelitian ini dilakukan di Grand Serela Setiabudhi Hotel Bandung dalam kurun waktu tertentu kurang dari satu tahun dengan unit analisis yaitu tamu individu yang menginap. Maka metode yang digunakan adalah metode pengembangan *cross sectional*. *Cross sectional method* yaitu penelitian dengan cara mempelajari objek dalam kurun waktu tertentu, tidak berkesinambungan dalam waktu panjang (Umar 2008:45).

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode Penelitian

Berdasarkan variabel-variabel yang diteliti maka jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dan verifikatif. Menurut Ir. Syofian Siregar (2013:7):

Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*independent*) tanpa membuat perbandingan, atau penghubungan dengan variabel yang lain.

Pengambilan jenis penelitian deskriptif bertujuan menggambarkan apa yang dilakukan oleh perusahaan berdasarkan fakta-fakta atau kejadian untuk diolah menjadi data-data untuk menghasilkan suatu kesimpulan mengenai *service recovery* pada Grand Serela Setiabudhi Hotel Bandung, *customer emotions* pada Grand Serela

Setiabudhi Hotel Bandung, dan dampaknya terhadap kepuasan tamu pada Grand Serela Setiabudhi Hotel Bandung . Menurut Sugiyono (2014:36):

Penelitian verifikatif adalah penelitian yang membandingkan keberadaan satu variabel atau lebih pada dua atau lebih sampel yang berbeda. Penelitian verifikatif digunakan untuk menguji kebenaran suatu hipotesis.

Melalu jenis penelitian verifikatif menurut Ir. Syofian Siregar (2013:3), tujuan penelitian jenis ini adalah suatu penelitian yang dilakukan untuk menguji kebenaran sesuatu (pengetahuan) dalam bidang yang telah ada. Berdasarkan jenis penelitian yang di ambil yaitu penelitian deskriptif dan verifikatif maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *explanatory survey*. Seperti yang dikutip Sugiyono (2014:7) “Penelitian survey adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut. Sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Berdasarkan judul penelitian yaitu pengaruh *service recovery* dan *customer emotions* dan dampaknya terhadap kepuasan tamu pada Grand Serela Setiabudhi Hotel Bandung, maka terdapat tiga variabel yang diteliti, yaitu :

- a. Variabel bebas yaitu *service recovery* (X1) (sub variabel yaitu terdiri dari: *interactional justice*, *procedural justice* dan *distributive justice*) dan *customer emotions* (X2).
- b. Variabel terikat yaitu kepuasan tamu (Y). Sub variabel yaitu terdiri dari: *expected quality* (Y₁) dan *perceived quality* (Y₂).

Adapun variabel-variabel yang akan diuji adalah pengaruh *service recovery* dan *customer emotions* terhadap kepuasan tamu pada Grand Serela Setiabudhi Hotel Bandung. Berikut operasionalisasi dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini dalam Tabel 3.1 sebagai berikut :

TABEL 3.1
OPERASIONALISASI VARIABEL PENELITIAN

| Variabel | Sub Variabel | Konsep Variabel | Indikator | Ukuran | Skala | No Item |
|-----------------------|---|-----------------|------------------------------|--|---------|---------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Service Recovery (X1) | <i>"Service recovery mengacu pada ketika kesalahan terjadi, perusahaan jasa mengambil tindakan perbaikan yang efektif untuk mengubah pelanggan yang tidak senang menjadi bahagia. (Biyen Wen Christina Geng-qing Chi, 2013)</i> | | | | | |
| | <i>Interactional Justice</i> | | Kejujuran | Tingkat kejujuran staff dalam penanganan keluhan tamu | Ordinal | III A.1 |
| | | | Kesantunan | Tingkat kesantunan staff dalam penanganan keluhan tamu | Ordinal | III A.2 |
| | | | Rasa Hormat | Tingkat rasa hormat staff dalam penanganan keluhan tamu | Ordinal | III A.3 |
| | | | Kesabaran | Tingkat kesabaran staff dalam penanganan keluhan tamu | Ordinal | III A.4 |
| | | | Upaya | Tingkat upaya staff dalam penanganan keluhan tamu | Ordinal | III A.5 |
| | | | Adil | Tingkat keadilan staff dalam penanganan keluhan tamu | Ordinal | III A.6 |
| | <i>Procedural Justice</i> | | Tepat Waktu | Tingkat ketepatan waktu staff dalam penanganan keluhan tamu | Ordinal | III B.1 |
| | | | Fleksibel | Tingkat fleksibilitas staff dalam memberikan kebutuhan tamu saat menangani keluhan | Ordinal | III B.2 |
| | | | Hak Informasi | Tingkat menghargai hak tamu dalam mendapatkan informasi yang diberikan oleh staff | Ordinal | III B.3 |
| | | | Keakuratan Informasi | Tingkat keakuratan informasi yang diberikan staff saat menangani keluhan | Ordinal | III B.4 |
| | <i>Distributive Justice</i> | | Ketulusan dalam meminta maaf | Tingkat ketulusan staff saat meminta maaf kepada tamu | Ordinal | III C.1 |
| | | | Keefektifan | Tingkat upaya staff dalam | Ordinal | III |

| | | | | | | |
|------------------------|--|---|-------------|---|---------|------------|
| | | | | memperbaiki keluhan tamu secara efektif | | C.2 |
| | | | Kompensasi | Tingkat kesesuaian kompensasi yang diberikan kepada tamu | Ordinal | III C.3 |
| | | | | Tingkat kemudahan kompensasi yang diberikan kepada tamu | Ordinal | III C.4 |
| | | Biyen Wen Christina Geng-qing Chi, 2013 | | Tingkat keberagaman kompensasi yang ditawarkan kepada tamu | Ordinal | III C.5 |
| | | | | Tingkat manfaat kompensasi yang diberikan kepada tamu | Ordinal | III C.6 |
| Customer Emotions (X2) | <i>Guest emotions</i> yaitu kesiapan keadaan mental yang timbul dari penilaian pengalaman sendiri seseorang. (Biyen Wen Christina Geng-qing Chi, 2013) | | | | | |
| | <i>Emotions</i> | | Senang | Tingkat kesenangan tamu pada saat keluhan ditangani | Ordinal | III A.1 |
| | | | Bahagia | Tingkat kebahagiaan tamu pada saat keluhan ditangani | Ordinal | III A.2 |
| | | | Santai | Tingkat kesantai tamu saat Keluhan ditangani staff | Ordinal | III A.3 |
| | | | Bersemangat | Tingkat rasa semangat tamu pada saat keluhan ditangani | Ordinal | III A.4 |
| Kepuasan Pelanggan (Y) | Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. (Kotler dan Keller , 2012:164) | | | | | |
| | <i>Interactional Justice</i> | | Kejujuran | Tingkat perbandingan antara (<i>perceived</i>) kenyataan dan (<i>expected</i>) harapan tentang kejujuran staff dalam penanganan keluhan tamu | Ordinal | IV A.1 |
| | | | Kesantunan | Tingkat perbandingan antara (<i>perceived</i>) kenyataan dan (<i>expected</i>) harapan tentang kesantunan staff dalam penanganan keluhan tamu | Ordinal | IV A.2 |
| | | | Rasa Hormat | Tingkat perbandingan antara (<i>perceived</i>) kenyataan dan (<i>expected</i>) harapan tentang rasa hormat staff dalam | Ordinal | IV A.3 |

| | | | | | |
|-----------------------------|--|------------------------------|---|---------|------------|
| | | | penanganan keluhan tamu | | |
| | | Kesabaran | Tingkat perbandingan antara (<i>perceived</i>) kenyataan dan (<i>expected</i>) harapan tentang kesabaran staff dalam penanganan keluhan tamu | Ordinal | IV A.4 |
| | | Upaya | Tingkat perbandingan antara (<i>perceived</i>) kenyataan dan (<i>expected</i>) harapan tentang upaya staff dalam penanganan keluhan tamu | | Ordinal |
| | | Adil | Tingkat perbandingan antara (<i>perceived</i>) kenyataan dan (<i>expected</i>) harapan tentang keadilan staff dalam penanganan keluhan tamu | Ordinal | IV A.6 |
| <i>Procedural Justice</i> | | Tepat Waktu | Tingkat perbandingan antara (<i>perceived</i>) kenyataan dan (<i>expected</i>) harapan tentang ketepatan waktu staff dalam penanganan keluhan tamu | Ordinal | IV A.7 |
| | | Fleksibel | Tingkat perbandingan antara (<i>perceived</i>) kenyataan dan (<i>expected</i>) harapan tentang fleksibilitas staff dalam memberikan kebutuhan tamu saat menangani keluhan | | Ordinal |
| | | Hak Informasi | Tingkat kenyataan (<i>perceived</i>) dan harapan (<i>expected</i>) tentang menghargai hak tamu dalam mendapatkan informasi yang diberikan oleh staff | Ordinal | IV A.9 |
| | | Keakuratan Informasi | Tingkat kenyataan (<i>perceived</i>) dan harapan (<i>expected</i>) tentang keakuratan informasi yang diberikan staff saat menangani keluhan | Ordinal | IV A.10 |
| <i>Distributive Justice</i> | | Ketulusan dalam meminta maaf | Tingkat perbandingan antara (<i>perceived</i>) kenyataan dan (<i>expected</i>) harapan tentang | Ordinal | IV B.1 |

| | | | | | | |
|--|--|------------------------------|-------------|--|---------|-----------|
| | | | | ketulusan staff saat meminta maaf kepada tamu | | |
| | | | Keefektifan | Tingkat perbandingan antara (<i>perceived</i>) kenyataan dan (<i>expected</i>) harapan tentang upaya staff dalam memperbaiki keluhan tamu secara efektif | Ordinal | IV B.2 |
| | | | Kompensasi | Tingkat kenyataan (<i>perceived</i>) dan harapan (<i>expected</i>) tentang kesesuaian kompensasi yang diberikan kepada tamu | | Ordinal |
| | | | | Tingkat kenyataan (<i>perceived</i>) dan harapan (<i>expected</i>) tentang kemudahan kompensasi yang diberikan kepada tamu | Ordinal | IV B.4 |
| | | | | Tingkat kenyataan (<i>perceived</i>) dan harapan (<i>expected</i>) tentang keberagaman kompensasi yang ditawarkan kepada tamu | Ordinal | IV B.5 |
| | | Kotler dan Keller (2012:177) | | Tingkat kenyataan (<i>perceived</i>) dan harapan (<i>expected</i>) tentang manfaat kompensasi yang diberikan kepada tamu | Ordinal | IV B.6 |

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2015

3.2.3 Jenis dan Sumber Data

Ada 2 jenis data yang diperlukan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data primer, merupakan data yang diperoleh langsung dari lapangan. Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari hasil penyebaran kuisisioner kepada responden. Menurut Ir. Syofian Siregar (2013:16) menyebutkan, data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan.
2. Data sekunder, merupakan data yang diperlukan untuk mendukung hasil penelitian yang diperoleh dari studi literatur, buku-buku, dan sumber-sumber referensi seperti koran, majalah, jurnal, dll. Serta *website* perusahaan di

www.grandserela.com/setiabudhi-bandung dan sumber-sumber tertulis yang dikeluarkan oleh perusahaan seperti brosur, *leaflet*, dan *company profile*.

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

TABEL 3.2
JENIS DAN SUMBER DATA

| No | Data | Jenis Data | Sumber Data |
|----|--|------------|--|
| 1 | Pertumbuhan jumlah kunjungan wisatawan di Indonesia | Sekunder | Pusdatin Kemenparekraf & BPS |
| 2 | Pertumbuhan jumlah wisatawan kunjungan ke kota Bandung | Sekunder | Pusdatin Kemenparekraf & BPS |
| 3 | Jumlah klasifikasi hotel di kota Bandung | Sekunder | Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung |
| 4 | <i>Occupancy</i> dan <i>room sold</i> Grand Serela Setiabudhi Hotel Bandung | Sekunder | Manajemen Grand Serela Setiabudhi Hotel |
| 5 | Populasi tamu individu Grand Serela Setiabudhi Hotel Bandung | Sekunder | Manajemen Grand Serela Setiabudhi Hotel |
| 6 | <i>Service recovery</i> yang dilakukan Grand Serela Setiabudhi Hotel Bandung | Primer | Manajemen Grand Serela Setiabudhi Hotel Bandung. |
| 7 | <i>Guest comment</i> Grand Serela Setiabudhi Hotel Bandung | Primer | Tamu individu Grand Serela Setiabudhi Hotel Bandung. |

Sumber: Hasil Pengolahan Data Tahun 2015

3.2.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampel

3.2.4.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2014:80).

Berdasarkan pengertian populasi tersebut maka populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tamu individu yang menginap di Grand Serela Setiabudhi Hotel Bandung pada tahun 2014 sebanyak 22.302 populasi.

3.2.4.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2014:81), "Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti

tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.

Berdasarkan pengertian sampel yang dikemukakan diatas, maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagian dari populasi penelitian, yaitu sebagian dari tamu yang menginap di Grand Serela Setiabudhi Hotel Bandung.

Sedangkan penentuan sampel dengan menggunakan rumus Solvin (Husen Umar 2010:146) yaitu sebagai berikut:

$$\frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan sampel yang dapat ditolerir (e= 0,01 atau 10%)

Berdasarkan perhitungan pada rumus Slovin, maka ukuran sampel pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

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

$$n = \frac{22.302}{1 + 22.302(0,01)^2}$$

$$n = \frac{22.302}{1 + 22.302(0,01)}$$

$$n = \frac{22.302}{1 + 223,02}$$

$$n = \frac{22.302}{224,02}$$

$$n = 99$$

Berdasarkan perhitungan di atas maka diperoleh ukuran sampel (n) minimal sebesar 99 responden. Jadi dalam penelitian ini sampel yang akan diambil berjumlah 100 responden.

3.2.4.3 Teknik Sampling

Teknik sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan. Secara garis besar, teknik sampling dikelompokkan menjadi dua yaitu *probability sampling* dan *non probability sampling* (Sugiyono, 2014:81).

Menurut Sugiyono (2014:82), “*Probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik ini meliputi, *simple random sampling, proportionate stratified random sampling, disproportionate stratified random, sampling area (cluster) sampling (sampling menurut daerah)*”.

Non probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/ kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik sampel ini meliputi *sample sistematis, kuota, aksidental, purposive, jenuh, snowball* (Sugiyono, 2014:84).

Metode pengambilan sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah metode *sampling aksidental*. “Metode *sampling aksidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu secara kebetulan/ insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.” (Sugiyono, 2014:85).

3.2.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.

Adapun untuk mengumpulkan data mengenai objek penelitian, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Penelitian lapangan (*field research*), terdiri dari :
 - a. Wawancara, yaitu melakukan wawancara dengan pihak Grand Serela Setiabudhi Hotel Bandung dan pemasarnya,

- b. Kuesioner, yaitu dengan penyebaran kuesioner melalui metode *sampling aksidental* kepada responden yang dianggap mewakili populasi, yaitu tamu Grand Serela Setiabudhi Hotel Bandung.
 - c. Observasi, yaitu dengan melakukan pengamatan langsung kegiatan Grand Serela Setiabudhi Hotel Bandung.
2. Penelitian kepustakaan (*library research*), yaitu mempelajari literatur-literatur yang sesuai dengan pokok bahasan yang sedang diteliti agar menjadi landasan dalam penyusunan ini. Terdiri dari :
 - a. Buku-buku perpustakaan dan sumber-sumber bacaan lainnya.
 - b. Catatan-catatan ilmiah seperti jurnal dan skripsi.

3.2.6 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas

3.2.6.1 Hasil Pengujian Validitas

Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2014:121).

Metode yang digunakan untuk melakukan uji validitas adalah metode koefisien korelasi pearson (*product moment*) yang rumusnya sebagai berikut.

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

Sumber: Sugiyono, 2014:137

Keterangan:

- r = Koefiensi validitasi
- n = Banyaknya responden
- X = Skor total pertanyaan responden variabel X
- Y = Skor total pertanyaan responden variabel Y
- $\sum X$ = Jumlah skor dalam variabel X
- $\sum Y$ = Jumlah skor dalam variabel Y
- $\sum X^2$ = Jumlah kuadrat masing-masing variabel X
- $\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat masing-masing variabel Y

Sedangkan pengujian keberartian koefisien korelasi (t) dilakukan dengan taraf signifikansi 1%. Rumus Uji t yang digunakan sebagai berikut :

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

Keputusan pengujian validitas item instrument adalah sebagai berikut:

1. Nilai dibandingkan dengan harga t_{tabel} dengan $dk=n-2$ taraf signifikansi $\alpha = 0,05$
2. Item yang diteliti dikatakan valid jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ maupun nilai probabilitas statistik $< (\text{level of significant } 5\% = 0,05)$.
3. Item yang diteliti dikatakan tidak valid jika $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ maupun nilai probabilitas statistik $> (\text{level of significant } 5\% = 0,05)$.

Perhitungan validitas item instrumen dilakukan dengan bantuan program SPSS 20 *for windows*. Berdasarkan hasil perhitungan SPSS 20 *For windows*, diperoleh hasil pengujian validitas berikut dalam tabel 3.4.

TABEL 3.4
HASIL UJI VALIDITAS INSTRUMEN PENELITIAN

| No | Pertanyaan | r_{hitung} | r_{tabel} | Keterangan |
|------------------------------|--|---------------------|--------------------|------------|
| Service Recovery | | | | |
| Harapan | | | | |
| Interactional Justice | | | | |
| 1. | Tingkat kejujuran staff dalam penanganan keluhan tamu | 0,758 | 0,05 | Valid |
| 2. | Tingkat kesantunan staff dalam penanganan keluhan tamu | 0,850 | 0,05 | Valid |
| 3. | Tingkat rasa hormat staff dalam penanganan keluhan tamu | 0,865 | 0,05 | Valid |
| 4. | Tingkat kesabaran staff dalam penanganan keluhan tamu | 0,888 | 0,05 | Valid |
| 5. | Tingkat upaya staff dalam penanganan keluhan tamu | 0,800 | 0,05 | Valid |
| 6. | Tingkat keadilan staff dalam penanganan keluhan tamu | 0,906 | 0,05 | Valid |
| Procedural Justice | | | | |
| 1. | Tingkat ketepatan waktu staff dalam penanganan keluhan tamu | 0,471 | 0,05 | Valid |
| 2. | Tingkat fleksibilitas staff dalam memberikan kebutuhan tamu saat menangani keluhan | 0,474 | 0,05 | Valid |
| 3 | Tingkat menghargai hak tamu dalam mendapatkan informasi yang diberikan oleh staff | 0,663 | 0,05 | Valid |
| 4 | Tingkat keakuratan informasi yang diberikan staff saat menangani keluhan | 0,663 | 0,05 | Valid |

| <i>Distributive Justice</i> | | | | |
|-------------------------------------|--|-------|------|-------|
| 1. | Tingkat ketulusan staff saat meminta maaf kepada tamu | 0,666 | 0,05 | Valid |
| 2. | Tingkat upaya staff dalam memperbaiki keluhan tamu secara efektif | 0,619 | 0,05 | Valid |
| 3. | Tingkat kesesuaian kompensasi yang diberikan kepada tamu | 0,580 | 0,05 | Valid |
| 4. | Tingkat kemudahan kompensasi yang diberikan kepada tamu | 0,551 | 0,05 | Valid |
| 5. | Tingkat keberagaman kompensasi yang diberikan kepada tamu | 0,644 | 0,05 | Valid |
| 6. | Tingkat manfaat kompensasi yang diberikan kepada tamu | 0,569 | 0,05 | Valid |
| Kinerja | | | | |
| <i>Interactional Justice</i> | | | | |
| 1. | Tingkat kejujuran staff dalam penanganan keluhan tamu | 0,879 | 0,05 | Valid |
| 2. | Tingkat kesantunan staff dalam penanganan keluhan tamu | 0,879 | 0,05 | Valid |
| 3. | Tingkat rasa hormat staff dalam penanganan keluhan tamu | 0,801 | 0,05 | Valid |
| 4. | Tingkat kesabaran staff dalam penanganan keluhan tamu | 0,370 | 0,05 | Valid |
| 5. | Tingkat upaya staff dalam penanganan keluhan tamu | 0,826 | 0,05 | Valid |
| 6. | Tingkat keadilan staff dalam penanganan keluhan tamu | 0,751 | 0,05 | Valid |
| <i>Procedural Justice</i> | | | | |
| 1. | Tingkat ketepatan waktu staff dalam penanganan keluhan tamu | 0,370 | 0,05 | Valid |
| 2. | Tingkat fleksibilitas staff dalam memberikan kebutuhan tamu saat menangani keluhan | 0,826 | 0,05 | Valid |
| 3. | Tingkat menghargai hak tamu dalam mendapatkan informasi yang diberikan oleh staff | 0,751 | 0,05 | Valid |
| 4. | Tingkat keakuratan informasi yang diberikan staff saat menangani keluhan | 0,686 | 0,05 | Valid |
| <i>Distributive Justice</i> | | | | |
| 1. | Tingkat ketulusan staff saat meminta maaf kepada tamu | 0,550 | 0,05 | Valid |
| 2. | Tingkat upaya staff dalam memperbaiki keluhan tamu secara efektif | 0,757 | 0,05 | Valid |
| 3. | Tingkat kesesuaian kompensasi yang diberikan kepada tamu | 0,771 | 0,05 | Valid |
| 4. | Tingkat kemudahan kompensasi yang diberikan kepada tamu | 0,700 | 0,05 | Valid |
| 5. | Tingkat keberagaman kompensasi yang diberikan kepada tamu | 0,724 | 0,05 | Valid |
| 6. | Tingkat manfaat kompensasi yang diberikan kepada tamu | 0,543 | 0,05 | Valid |

| <i>Customer Emotions</i> | | | | |
|--------------------------|--|-------|------|-------|
| 1. | Tingkat kesenangan tamu pada saat keluhan ditangani | 0,632 | 0,05 | Valid |
| 2. | Tingkat kebahagiaan tamu pada saat keluhan ditangani | 0,775 | 0,05 | Valid |
| 3. | Tingkat kesantunan tamu pada saat keluhan ditangani | 0,769 | 0,05 | Valid |
| 4. | Tingkat rasa semangat tamu pada saat keluhan ditangani | 0,866 | 0,05 | Valid |

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer 2015

Berdasarkan tabel 3.4 mengenai hasil pengolahan data menunjukkan pengukuran validitas atas item-item pertanyaan kuisioner penelitian. Butir pertanyaan dinyatakan valid karena r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} yang bernilai 0,05.

Validitas tertinggi dilihat dari harapan tamu terdapat pada item *interactional justice* pada dimensi keadilan staff sebesar 0,906. Sedangkan tingkat validitas terendah dilihat dari harapan tamu terdapat pada item *procedural justice* pada dimensi ketepatan waktu sebesar 0,471.

Tingkat validitas teringgi dilihat dari kinerja terdapat pada item pertanyaan *interactional justice* pada dimensi kejujuran dan kesantunan sebesar 0,879. Hal ini dikarenakan manajemen Grand Serela Setiabudhi Hotel Bandung selalu menerapkan kepada para staff hotel untuk slalu jujur dan santun pada setiap tamu hotel. Sedangkan tingkat validitas terendah terdapat pada item pertanyaan *interactional justice* dan *procedural justice* pada dimensi kesabaran staff dalam penanganan keluhan tamu dan ketepatan waktu staff pada saat penanganan keluhan sebesar 0,370 hal tersebut menjadi acuan untuk manajemen Grand Serela Setiabudhi Hotel Bandung untuk lebih memperbaiki kinerja para staff.

Pada uji validitas variabel *customer emotions*, keseluruhan item validitas dinyatakan valid. Validitas tertinggi terdapat pada rasa semangat tamu pada saat keluhan ditangani sebesar 0,866. Sedangkan validitas terendah terdapat pada rasa senang tamu pada saat keluhan ditangani.

3.2.6.2 Hasil Pengujian Reliabilitas

Reliabilitas artinya adalah tingkat keterpercayaan hasil suatu pengukuran (Ety Rohaety, 2007:49). Pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi yaitu pengukuran yang mampu memberikan hasil ukur yang terpercaya (*reliabel*). Reliabilitas merupakan salah satu ciri atau karakter utama instrumen pengukuran

yang baik. Kadang-kadang reliabilitas disebut juga sebagai keterpercayaan, keterandalan, keajegan, konsistensi, kestabilan, dan sebagainya, namun ide pokok dalam konsep reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya, artinya sejauh mana skor hasil pengukuran terbebas dari alat pengukuran (*measurement error*).

Pengujian reliabilitas instrumen pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *software* komputer SPSS versi 20. Pengujian dilakukan dengan menggunakan teknik *Alpha Cronbach*.

TABEL 3.4
HASIL UJI RELIABILITAS INSTRUMEN PENELITIAN

| No | Variabel | r_{hitung} | r_{tabel} | Keterangan |
|----|-----------------------------------|--------------|-------------|------------|
| 1. | <i>Service Recovery</i> (Harapan) | 0,953 | 0,70 | Reliable |
| 2. | <i>Service Recovery</i> (Kinerja) | 0,943 | 0,70 | Reliable |
| 3. | <i>Customer Emotions</i> | 0,753 | 0,70 | Reliable |

Sumber: Hasil pengolahan data 2015

Uji reliabilitas dilakukan terhadap alat ukur berupa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu terhadap variabel *service recovery* dan *customer emotions* terhadap kepuasan pelanggan pada Grand Serela Setiabudhi Hotel Bandung. Pada Tabel 3.4 diketahui bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel, dikarenakan r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} . Reliabilitas untuk variabel *service recovery* (harapan) sebesar 0,953, *service recovery* (kinerja) sebesar 0,943, sedangkan untuk variabel *customer emotions* sebesar 0,753.

3.2.7 Rancangan Analisis Data dan Pengujian Hipotesis

3.2.7.1 Rancangan Analisis Data Deskriptif

Analisis *deskriptif* dapat digunakan untuk mencari kuatnya hubungan antar variabel melalui analisis korelasi, melakukan prediksi dengan analisis regresi dan membuat perbandingan dengan membandingkan rata-rata perbandingan analisis regresi dan membuat perbandingan dengan membandingkan rata-rata data sampel atau populasi tanpa diuji signifikasinya (Sugiyono 2014:207).

Penelitian ini menggunakan analisis data deskriptif untuk mendeskripsikan variabel-variabel penelitian, yaitu:

1. Analisis data deskriptif mengenai *service recovery* (X1) yang terdiri dari *interactional justice*, *procedural justice*, dan *distributive justice* dan *customer emotions* (X2) di Grand Serela Setiabudhi Hotel Bandung .
2. Analisis deskriptif mengenai dampak kepuasan pelanggan terhadap tanggapan tamu yang menginap di Grand Serela Setiabudhi Hotel Bandung.

3.2.7.2 Rancangan Analisis Data Verifikatif

Analisis data verifikatif dilakukan dengan tujuan suatu penelitian yang dilakukan untuk menguji kebenaran sesuatu (pengetahuan) dalam bidang yang telah ada (Ir. Syofian Siregar 2013:3). Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah *ordinal scale* yaitu skala yang berbentuk peringkat yang menunjukkan suatu urutan preferensi/penilaian. Skala ordinal ini perlu ditransformasi menjadi skala interval dengan menggunakan *Method Successive Interval*. Adapun langkah-langkah untuk melakukan transformasi data tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Menghitung frekuensi (f) pada setiap pilihan jawaban berdasarkan hasil jawaban responden pada setiap pertanyaan.
- b. Berdasarkan frekuensi yang diperoleh untuk setiap pertanyaan, dilakukan perhitungan proporsi (p) setiap pilihan jawaban dengan cara membagi frekuensi dengan jumlah responden.
- c. Berdasarkan proporsi tersebut, selanjutnya dilakukan perhitungan proporsi kumulatif untuk setiap pilihan jawaban.
- d. Menentukan nilai batas Z (tabel normal) untuk setiap pertanyaan dan setiap pilihan jawaban.
- e. Menentukan nilai interval rata-rata untuk setiap pilihan jawaban melalui persamaan sebagai berikut:

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

Data penelitian yang telah berskala interval selanjutnya akan ditentukan pasangan data *variable independent* dengan *variable dependent* serta akan ditentukan persamaan yang berlaku untuk pasangan-pasangan tersebut.

3.2.7.3 Teknik Analisis Linier Regresi Berganda

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi berganda. Analisis regresi berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independent (X_1 dan X_2) dengan variabel dependent (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independent dengan variabel dependent apakah masing-masing variabel independent berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependent apabila nilai variabel independent mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio.

Variabel yang dianalisis adalah variabel independent *service recovery* (X_1) = *Interactional Justice*, *Procedural Justice* dan *Distributive Justice*, *Customer Emotions* (X_2) sedangkan variabel dependent yaitu Kepuasan Tamu (Y). Langkah-langkah dalam menghitung analisis regresi berganda dengan konsep variabel intervening menentukan model persamaan regresi berganda. Persamaan regresi berganda, yaitu :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

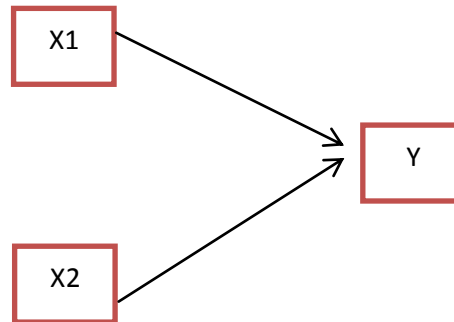
(Silalahi, 2009:431)

Keterangan :

- a = Nilai Y pada X
- b = Angka arah koefisien berganda
- X_1 = *Service Recovery*
- X_2 = *Customer Emotions*
- Y = Nilai dependent (kepuasan tamu)

Pengujian hipotesis merupakan regresi berganda bertujuan mengetahui hubungan antara satu variabel dan dua atau lebih variabel lainnya secara simultan dan sungguh dipertimbangkan (Silalahi, 2009:423). Korelasi ganda merupakan hubungan secara bersama-sama antara dua atau lebih variabel dengan variabel lain.

Analisis regresi berganda akan dilakukan apabila jumlah variabel independent minimal dua atau lebih. Menerjemahkan ke dalam hipotesis yang menyatakan pengaruh sub variabel independent yang paling dominan terhadap variabel dependent, lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 3.2 sebagai berikut.



GAMBAR 3.1
REGRESI BERGANDA

Keterangan :

1. X1 : *Service Recovery*
2. X2 : *Customer Emotions*
3. Y : Kepuasan Pelanggan

Teknik analisis regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi berganda. Teknik analisis regresi dilakukan dengan prosedur kerja sebagai berikut:

1. Uji Asumsi Normalitas

Pada analisis regresi data yang dimiliki harus berdistribusi normal. Tujuan uji normalitas menguji apakah dalam model regresi, variabelresidu memiliki distribusi normal atau tidak.

2. Uji Asumsi Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah varian residual yang tidak konstan pada regresi sehingga akurasi hasil prediksi menjadi meragukan. Uji heteroskedastisitas dengan uji glejser bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu

pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Dasar pengambilan keputusan uji heteroskedastisitas diantaranya tidak terjadi heteroskedastisitas, jika nilai t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} dan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 atau terjadi heteroskedastisitas, jika nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05.

3. Uji Asumsi Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah situasi adanya korelasi yang kuat antara variabel bebas yang satu dengan variabel bebas yang lainnya dalam analisis regresi. Tujuan uji multikolinearitas menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independent). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas (tidak terjadi multikolinearitas). Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol.

3.2.7.4 Rancangan Pengujian Hipotesis

Langkah terakhir dari analisis data yaitu menguji hipotesis dengan tujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang cukup jelas dan dapat dipercaya antara variabel bebas dan variabel terikat yang pada akhirnya akan diambil suatu kesimpulan H_0 ditolak atau H_1 diterima dari hipotesis yang telah dirumuskan. Kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. $H_0 : b_i = 0$

Tidak adanya pengaruh yang signifikan antara *service recovery* (X1) yang terdiri dari *interactional justice*, *distributive justice*, dan *procedural justice* dan *customer emotions* (X2) terhadap kepuasan tamu secara simultan maupun parsial di Grand Serela Setiabudhi Hotel Bandung.

2. $H_1 : b_i \neq 0$

Terdapat pengaruh yang signifikan antara *service recovery* (X1) dan *customer emotions* (X2) terhadap kepuasan tamu secara simultan maupun parsial di Grand Serela Setiabudhi Hotel Bandung.