

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini menganalisis pengaruh *service recovery* terhadap kepuasan tamu di Menara Peninsula Hotel Jakarta. Menurut Sugiyono (2014, hlm. 61) variabel bebas atau variabel *independent* adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab berubahnya atau timbulnya variabel *dependent* (terikat), variabel ini sering disebut *stimulus, predictor, antecedent*. Variabel bebas atau variabel *independent* dalam penelitian ini adalah *service recovery* yang memiliki tiga dimensi yaitu *Distributive Justice, Procedural Justice, dan Interactional Justice*. Sedangkan untuk variabel terikat atau variabel *dependent* merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas, variabel ini sering disebut sebagai *output, kriteria, konsekuen* (Sugiyono, 2014, hlm.61). Variabel *dependent* dalam penelitian ini adalah kepuasan tamu yang diadopsi dari teori kepuasan pelanggan.

Penelitian ini dilakukan di Menara Peninsula Hotel Jakarta dengan respondennya analisisnya yaitu tamu bisnis. Penelitian yang dilakukan dalam kurun waktu kurang dari satu tahun maka metode yang digunakan adalah *cross sectional method*, karena data yang didapatkan dari populasi dikumpulkan secara langsung di tempat, untuk mengetahui tanggapan mengenai objek yang diteliti. Menurut Husein Umar (2009, hlm.131), penelitian *cross sectional method* adalah metode penelitian dengan cara mempelajari objek dalam kurun waktu satu tahun yang tidak berkesinambungan dalam jangka waktu panjang.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian Dan Metodologi Yang Digunakan

Berdasarkan variabel-variabel yang telah dijelaskan maka penelitian ini adalah penelitian deskriptif dan verifikatif. Dimana variabel dalam penelitian ini akan diuji

apakah *service recovery* berpengaruh terhadap kepuasan tamu bisnis di Menara Peninsula Hotel Jakarta.

Menurut Sugiyono (2014, hlm.56) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri baik satu variabel atau lebih variabel yang berdiri sendiri tanpa membuat perbandingan dan atau mencari hubungan variabel satu sama lain. Adapun pengertian penelitian verifikatif menurut Sugiyono (2014, hlm.57) yaitu penelitian yang membandingkan keberadaan satu variabel atau lebih pada dua atau lebih hingga yang berbeda atau pada waktu yang berbeda. Melalui jenis penelitian deskriptif, maka dapat mengetahui gambaran kepuasan tamu bisnis dan pengaruh *service recovery* terhadap tingkat kepuasan tamu bisnis di Menara Peninsula Hotel Jakarta. Sedangkan jenis penelitian verifikatif dapat diperoleh pengaruh *service recovery* terhadap kepuasan tamu di Menara Peninsula Hotel Jakarta. Hasil yang diperoleh melalui uji kebenaran atas suatu hipotesis yang dilakukan dengan pengumpulan data lapangan.

Berdasarkan jenis penelitian yang dilaksanakan yaitu deskriptif dan verifikatif maka metode yang digunakan yaitu *explanatory survey*. Menurut Sedarmayanti dan Hidayat (2011, hlm.33) menjelaskan metode *survey* adalah metode penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, data yang dipelajari diambil dari populasi tersebut, sehingga dapat ditemukan kejadian-kejadian *relative*, distribusi dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis. Pada penelitian yang menggunakan metode ini, informasi dari sebagian populasi dikumpulkan langsung di tempat kejadian secara empirik dengan tujuan untuk mengetahui pendapat dari sebagian populasi terhadap objek yang sedang diteliti.

3.2.2 Operasional Variabel

Konsep operasional variabel menurut Sekaran & Bougie (2010, hlm.127) adalah “*Reduction of abstract concepts to render them measurable in a tangible way*”. Sedangkan definisi operasional variabel menurut Ulber Silalahi (2012, hlm.201) suatu

kegiatan mengurai variabel menjadi sejumlah variabel operasional atau variabel empiris (indikator, item) yang merujuk langsung pada hal-hal yang dapat diamati atau diukur. Pengoprasian kedua variabel yang dijadikan objek pada penelitian ini menggunakan skala ordinal. Secara lebih rinci dapat dilihat pada tabel 3.1 sebagai berikut:

Tabel 3.1
Operasional Variabel

Variabel / Sub Variabel	Konsep	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
<i>Service Recovery</i> (X)	<i>Service recovery</i> adalah tindakan-tindakan yang dirancang untuk menyelesaikan permasalahan, memperbaiki sikap negative pelanggan yang tidak puas dan pada akhirnya berusaha mempertahankan pelanggan tersebut. (Efrem, 2014, hlm.50)				III
<i>Distributive Justice</i> (X ₁)	Keadilan yang dipersepsikan oleh pelanggan sebagai hasil dari keluhan. Bentuk keadilan ini dapat berupa kompensasi dalam bentuk diskon, kupon atau voucher, pengembalian dana, <i>free gift</i> , pergantian produk, permintaan maaf dan lain-lain. (Efrem, 2014, hlm.50)	Kesesuaian kompensasi	Tingkat kesesuaian kompensasi yang diberikan pihak hotel kepada tamu atas kegagalan pelayanan yang telah dilakukan.	<i>ordinal</i>	III.A.1
		Kemenarikan kompensasi	Tingkat kemenarikan kompensasi yang diberikan pihak hotel kepada tamu atas kegagalan pelayanan yang telah dilakukan.	<i>ordinal</i>	III.A.2
		Manfaat kompensasi	Tingkat manfaat kompensasi yang diberikan pihak hotel kepada tamu atas kegagalan pelayanan yang telah dilakukan.	<i>ordinal</i>	III.A.3
<i>Procedural Justice</i> (X ₂)	Keadilan yang dipersepsikan oleh pelanggan pada proses penanganan keluhan, termasuk pengendalian proses dan waktu penyelesaian keluhan tersebut. Terdapat lima elemen <i>procedural justice</i> , yaitu pengendalian proses, pengendalian keputusan, kemudahan akses, waktu/kecepatan,	Proses penanganan keluhan	Tingkat penanganan karyawan terhadap keluhan tamu	<i>ordinal</i>	III.B.4
		Pengendalian keputusan	Tingkat ketepatan keputusan yang diambil pihak hotel terhadap keluhan tamu.	<i>ordinal</i>	III.B.5
		Kemudahan Akses	Tingkat kemudahan akses tamu untuk menyampaikan keluhan terhadap pihak hotel	<i>ordinal</i>	III.B.6
		Kecepatan	Tingkat kecepatan pihak hotel dalam penanganan keluhan tamu.	<i>ordinal</i>	III.B.7
		Fleksibilitas	Tingkat fleksibilitas pihak hotel dalam memberikan penanganan keluhan tamu	<i>ordinal</i>	III.B.8

Resik Lestari, 2016

PENGARUH SERVICE RECOVERY TERHADAP KEPUASAN TAMU MENARA PENINSULA HOTEL JAKARTA

	dan fleksibilitas. (Efrem, 2014, hlm.50)				
<i>Interactional Justice</i> (X_3)	Keadilan yang dipersepsikan oleh pelanggan akan perilaku karyawan yang memberikan pelayanan pada pelanggan yang	Penjelasan	Tingkat penjelasan karyawan saat menangani keluhan tamu	<i>ordinal</i>	III.C.9
Variabel / Sub Variabel	Konsep	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
	merasa kecewa. Terdapat lima elemen <i>interactional justice</i> , yaitu <i>explanation/causal account</i> (penjelasan), <i>honesty</i> (kejujuran/keterbukaan), <i>politeness</i> (kesopanan), usaha dan empati. (Efrem, 2014, hlm.50)	Kejujuran	Tingkat kejujuran pihak hotel dalam penanganan keluhan	<i>ordinal</i>	III.C.10
		Kesopanan	Tingkat kesopanan pihak hotel dalam penanganan keluhan	<i>ordinal</i>	III.C.11
		Usaha	Tingkat kesungguhan usaha pihak hotel dalam menghadapi keluhan tamu	<i>ordinal</i>	III.C.12
		Empati	Tingkat kepedulian pihak hotel terhadap keluhan tamu yang disampaikan	<i>ordinal</i>	III.C.13
Kepuasan Tamu (Y)	Kepuasan adalah perasaan seseorang yang senang yang dihasilkan dari perbandingan kinerja produk yang dirasakan (atau hasil) dengan harapan. Jika kinerja jatuh jauh dari harapan, pelanggan tidak puas. Jika cocok dengan harapan, pelanggan merasa puas (Kotler & Armstrong, 2014, hlm.35)				
		Perbandingan antara harapan (expectation) dan kenyataan (perceived) dengan <i>Distributive Justice</i> yang dirasakan	Tingkat Perbandingan antara harapan (expectation) dan kenyataan (perceived) dengan kesesuaian kompensasi yang diberikan.	<i>ordinal</i>	III.D.14
			Tingkat Perbandingan antara harapan (expectation) dan kenyataan (perceived) dengan kemenarikan kompensasi yang diberikan.	<i>ordinal</i>	III.D.15
			Tingkat Perbandingan antara harapan (expectation) dan	<i>ordinal</i>	III.D.16

Resik Lestari, 2016

PENGARUH SERVICE RECOVERY TERHADAP KEPUASAN TAMU MENARA PENINSULA HOTEL JAKARTA

			kenyataan (perceived) dengan manfaat kompensasi yang diberikan		
--	--	--	----------------------------------------------------------------	--	--

Variabel / Sub Variabel	Konsep	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
		Perbandingan antara harapan (expectation) dan kenyataan (perceived) dengan <i>Procedural Justice</i> yang dirasakan	Tingkat Perbandingan antara harapan (expectation) dan kenyataan (perceived) dengan penanganan karyawan terhadap keluhan tamu	<i>ordinal</i>	III.E.17
			Tingkat Perbandingan antara harapan (expectation) dan kenyataan (perceived) dengan kejujuran pihak hotel dalam penanganan keluhan	<i>ordinal</i>	III.E.18
			Tingkat Perbandingan antara harapan (expectation) dan kenyataan (perceived) dengan kemudahan akses tamu untuk menyampaikan keluhan terhadap pihak hotel	<i>ordinal</i>	III.E.19
			Tingkat Perbandingan antara harapan (expectation) dan kenyataan (perceived) dengan kecepatan pihak hotel dalam penanganan keluhan tamu	<i>ordinal</i>	III.E.20
			Tingkat Perbandingan antara harapan (expectation) dan kenyataan (perceived)	<i>ordinal</i>	III.E.21

Resik Lestari, 2016

PENGARUH SERVICE RECOVERY TERHADAP KEPUASAN TAMU MENARA PENINSULA HOTEL JAKARTA

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

			dengan fleksibilitas pihak hotel dalam memberikan penanganan keluhan tamu		
		Perbandingan antara harapan (expectation) dan kenyataan (perceived) dengan <i>Interactional Justice</i> yang dirasakan	Tingkat Perbandingan antara harapan (expectation) dan kenyataan (perceived) dengan penjelasan karyawan saat menangani keluhan tamu	<i>ordinal</i>	III.F.22
Variabel / Sub Variabel	Konsep	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
			Tingkat Perbandingan antara harapan (expectation) dan kenyataan (perceived) dengan kejujuran pihak hotel dalam penanganan keluhan	<i>ordinal</i>	III.F.23
			Tingkat Perbandingan antara harapan (expectation) dan kenyataan (perceived) dengan kesopanan pihak hotel dalam penanganan keluhan	<i>ordinal</i>	III.F.24
			Tingkat Perbandingan antara harapan (expectation) dan kenyataan (perceived) dengan kesungguhan usaha pihak hotel dalam menghadapi keluhan tamu	<i>ordinal</i>	III.F.25
			Tingkat Perbandingan antara harapan (expectation) dan kenyataan (perceived) dengan kepedulian pihak hotel terhadap keluhan tamu yang disampaikan	<i>ordinal</i>	III.F.26

Sumber: Dari Berbagai Sumber Literatur

Resik Lestari, 2016

PENGARUH SERVICE RECOVERY TERHADAP KEPUASAN TAMU MENARA PENINSULA HOTEL JAKARTA

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

3.2.3 Jenis dan Sumber Data

Sumber data adalah pusat informasi yang relevan berdasarkan keterangan dan bukti yang sudah ada. Berdasarkan sumbernya, data dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder. Menurut Husein Umar (2009, hlm.42) mengemukakan, “Data primer adalah data yang didapat dari sumber pertama baik individu atau perseorangan seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti”. Dengan kata lain data primer diperoleh secara langsung untuk menjawab masalah atau tujuan yang dilakukan dalam penelitian. Sedangkan data sekunder adalah data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer lain misalnya dalam bentuk tabel-tabel atau diagram-diagram”. Apabila penelitian memiliki sumber data melalui keusioner atau wawancara, maka sumber data disebut responden. Sedangkan jika penelitian sumber datanya melalui teknik observasi, maka sumber data bisa berupa benda, gerak atau proses sesuatu. Dalam penelitian ini sumber data yang dihasilkan yaitu berupa data primer melalui tanggapan responden mengenai service recovery dan tanggapan responden terhadap kepuasan pelayanan yang diberikan di Menara Peninsula Hotel Jakarta.

3.2.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

3.2.4.1 Populasi

Populasi dibutuhkan sebagai sumber data dalam penelitian, karena dari populasi tersebut akan diperoleh variabel-variabel yang merupakan permasalahan dalam penelitian dan diperoleh suatu pemecahan masalah yang akan menunjang keberhasilan penelitian. Menurut Sugiyono (2014, hlm.117) “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi bukan hanya sekedar orang, tetapi juga benda-benda alam lainnya. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek atau subjek itu, tetapi meliputi seluruh profil atau sifat yang dimiliki objek atau subjek itu. Penelitian yang dilakukan

Resik Lestari, 2016

PENGARUH SERVICE RECOVERY TERHADAP KEPUASAN TAMU MENARA PENINSULA HOTEL JAKARTA

harus secara jelas mengenai sasaran populasi yang akan diambil, karena nantinya dari hasil data yang dikumpulkan akan menjadi cakupan kesimpulan penelitian. Klasifikasi tamu Menara Peninsula Hotel Jakarta dibedakan menjadi dua kategori yaitu family dan bisnis (Individu dan Grup). Penelitian ini mengambil populasi tamu bisnis individu yang menginap di tahun 2014 sebanyak 17.208.

3.2.4.2 Sampel

Berdasarkan jumlah populasi yang ada, jumlah tamu bisnis individu di Menara Peninsula Hotel Jakarta sangat banyak, sehingga tidak memungkinkan semua populasi akan diteliti. Hal ini disebabkan beberapa faktor diantaranya keterbatasan biaya, tenaga, dan waktu. Oleh karena itu, peneliti diperkenankan untuk mengambil sebagian saja dari objek populasi yang ditentukan yang disebut sebagai sampel.

Menurut Sugiyono (2014, hlm.118) “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagian dari populasi tamu di Menara Peninsula Hotel Jakarta yang dapat mewakili semua dari jumlah populasi yang ada. Dalam menentukan ukuran sampel (n) dan populasi (N) yang telah ditetapkan maka dalam penelitian ini menggunakan rumus sampel slovin Sedarmayanti dan Hidayat (2011, hlm.143). Dengan tingkat signifikan 10% dikarenakan pembatasan ijin dari pihak hotel untuk mengambil populasi yang akan diteliti.

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

Keterangan: n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = tingkat presisi (batas ketelitian) yang digunakan

Adapun perhitungan jumlah yang dipergunakan dalam penelitian ini yakni sebagai berikut:

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

Resik Lestari, 2016

PENGARUH SERVICE RECOVERY TERHADAP KEPUASAN TAMU MENARA PENINSULA HOTEL JAKARTA

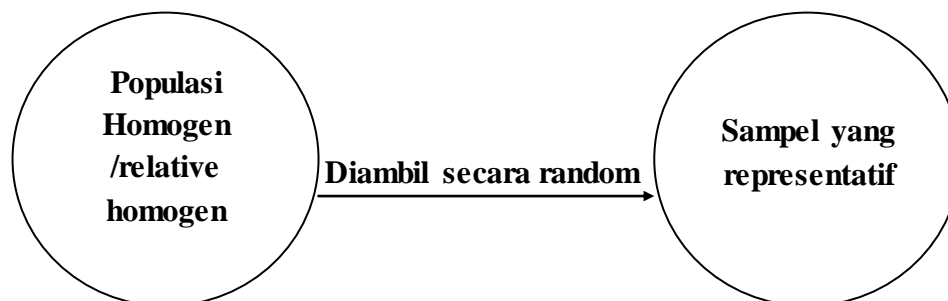
$$n = \frac{17208}{1 + 17208 \times 0,1^2} = 99,4 \sim 100$$

Berdasarkan perhitungan sampel maka responden yang diambil sebanyak 100. Kuesioner yang dibagikan kepada responden yang terdiri dari 55% tamu yang *complain* dan 45% tamu yang *non-complain* di Menara Peninsula Hotel Jakarta.

3.2.4.3 Teknik Sampling

Menurut Sugiyono (2014, hlm.118) “Teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel”. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik yang dikelompokkan menjadi dua yaitu *Probability Sampling* dan *Nonprobability Sampling*.

Probability sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (Anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik ini meliputi *simple random*, *proportionate stratified random*, *disproportionate stratified random*, dan area (*cluster*) *sampling* (sampling menurut daerah). Sedangkan *non probability* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. *sampling* ini meliputi *sampling sistematis*, *sampling kuota*, *sampling incidental*, *purposive sampling*, *sampling jenuh*, dan *snowball sampling*. Dalam penelitian ini menggunakan salah satu teknik sampel dari *Probability Sampling* yaitu *Simple Random Sampling* yang dikatakan *simple* (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Menurut Sugiyono (2014, hlm.120) cara *simple random sampling* dilakukan bila anggota populasi dianggap homogen dapat dilihat pada Gambar 3.1 sebagai berikut:



Resik Lestari, 2016

PENGARUH SERVICE RECOVERY TERHADAP KEPUASAN TAMU MENARA PENINSULA HOTEL JAKARTA

Gambar 3.1

Teknik *Simple Random Sampling*

Sumber: Sugiyono (2014, hlm.120)

3.2.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Menurut Sugiyono (2014, hlm.308) pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai pengaturan, berbagai sumber dan berbagai cara. Bila dilihat dari pengaturannya, data dapat dikumpulkan pada pengaturan alamiah (*natural setting*), sedangkan bila dilihat dari sumber datanya maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder, dan bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan), *interview* (wawancara), kuesioner (angket), dokumentasi dan gabungan keempatnya. Secara umum teknik pengumpulan data terdapat empat macam teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan, yaitu:

1. Wawancara

Pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau *self-report*, atau setidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi. Teknik ini dilakukan peneliti kepada pihak *Human Resources Departemen, Sales and Marketing, Public Relations*, dan *Front Office* Menara Peninsula Hotel Jakarta. Adapun tujuan dilakukannya

wawancara ini yaitu untuk memperoleh data mengenai profil perusahaan, occupancy room, *service recovery* yang digunakan Menara Peninsula Hotel Jakarta.

2. Observasi

Dasar semua ilmu pengetahuan dengan cara melakukan peninjauan serta pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti. Data dalam setiap penelitian membutuhkan observasi untuk mencari sebuah fakta. Dalam penelitian ini objek yang diteliti yaitu Menara Peninsula Hotel Jakarta, khususnya *service recovery* yang dilaksanakan pihak hotel dan adakah pengaruhnya terhadap kepuasan tamu.

3. Angket/Kuesioner

Suatu teknik pengumpulan data secara tidak langsung (peneliti tidak langsung bertanya jawab dengan responden). Instrumen atau alat pengumpulan data yang disebut angket, berisi sejumlah pertanyaan-pertanyaan yang harus dijawab atau direspon oleh responden. Responden mempunyai kebebasan untuk memberikan jawaban atau respon sesuai dengan persepsinya. Kuesioner merupakan metode penelitian yang harus dijawab responden untuk menyatakan pandangannya terhadap suatu persoalan, berisi pertanyaan mengenai karakteristik responden, pengalaman serta penilaian tamu pada keseluruhan hasil dari *service recovery* terhadap kepuasan tamu. Kuesioner ditujukan kepada tamu bisnis yang menginap di Menara Peninsula Hotel Jakarta.

4. Studi Literatur

Cara pengumpulan data/informasi terkait teori-teori yang berhubungan dengan masalah variabel yang diteliti, yang terdiri dari *service recovery* serta kepuasan tamu. Pengumpulan informasi dapat dilakukan baik melalui buku maupun jurnal serta artikel yang diterbitkan.

3.2.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas

3.2.6.1 Pengujian Validitas

Resik Lestari, 2016

PENGARUH SERVICE RECOVERY TERHADAP KEPUASAN TAMU MENARA PENINSULA HOTEL JAKARTA

Uji keabsahan data dalam penelitian, sering hanya ditekankan pada uji validitas dan reliabilitas. Kriteria utama terhadap data hasil penelitian adalah valid, reliabel dan obyektif. Suharsimi Arikunto (2010,hlm.211) mengemukakan bahwa "Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrument". Uji validitas digunakan untuk mengetahui kemampuan suatu instrumen penelitian mengukur dengan benar apa yang akan diukur. Validitas merupakan derajat ketepatan antara ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti, pengujian Validitas menggunakan SPSS 18.

Menurut Uma (2008,hlm.110) langkah-langkah yang dilakukan untuk menguji validitas adalah sebagai berikut:

1. Mendefinisikan secara operasional suatu konsep yang akan diukur.
2. Melakukan uji coba pengukur tersebut pada sejumlah responden.
3. Mempersiapkan tabel tabulasi jawaban.
4. Menghitung nilai korelasi antara data pada masing-masing pernyataan dengan total skor.

Pengujian validitas item *instrument* dilakukan dengan bantuan SPSS 18. *Output* yang dihasilkan dari pengolahan SPSS merupakan data r_{hitung} . Untuk mengetahui apakah nilainya signifikan atau tidak, maka dilakukan uji korelasi dengan membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel} . Agar memperoleh nilai yang signifikan, maka r_{hitung} harus lebih besar dari r_{tabel} . Keputusan pengujian validitas *item instrument*, adalah sebagai berikut:

1. Nilai t dibandingkan dengan t_{tabel} dengan $dk = n2$ dan taraf signifikansi $\alpha = 0,05$
2. Item yang diteliti dikatakan valid jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maupun nilai *probabilitas statistic* $<$ (*level of significant* $5\% = 0,05$).
3. Item yang diteliti dikatakan tidak valid jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maupun nilai *probabilitas statistic* $>$ (*level of significant* $5\% = 0,05$).

Dalam penelitian kuantitatif, kriteria utama terhadap data hasil penelitian adalah *valid, reliabel dan objektif*. Sugiyono (2014,hlm.363) mengemukakan "Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan daya

yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data “yang tidak berbeda” antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian. Untuk lebih jelas tentang uji validitas item data, berikut disajikan hasil rekapitulasi uji validitas X1, X2, X3 sebagai berikut:

Tabel 3.2
Hasil Uji Validitas

Variabel	Pilihan	No	r Hitung	Sig	Kriteria
<i>Distributive Justice</i>	Harapan	1	0,730	0,000	Valid
		2	0,872	0,000	Valid
		3	0,912	0,000	Valid
	Kenyataan	1	0,796	0,000	Valid
		2	0,866	0,000	Valid
		3	0,819	0,000	Valid
<i>Procedural Justice</i>	Harapan	1	0,873	0,000	Valid
		2	0,887	0,000	Valid
		3	0,929	0,000	Valid
		4	0,866	0,000	Valid
		5	0,793	0,000	Valid
	Kenyataan	1	0,832	0,000	Valid
		2	0,835	0,000	Valid
		3	0,612	0,000	Valid
		4	0,627	0,000	Valid
		5	0,772	0,000	Valid
<i>Interactional Justice</i>	Harapan	1	0,730	0,000	Valid
		2	0,835	0,000	Valid
		3	0,777	0,000	Valid
		4	0,880	0,000	Valid
		5	0,773	0,000	Valid
	Kenyataan	1	0,763	0,000	Valid
		2	0,633	0,000	Valid
		3	0,794	0,000	Valid
		4	0,894	0,000	Valid
		5	0,841	0,000	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2015

3.2.6.2 Pengujian Reliabilitas

Pengujian reliabilitas menunjukkan pengertian bahwa suatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai pengumpul data, karena instrument tersebut sudah baik. Instrumen yang sudah dapat dipercaya (*reliable*) akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. Menurut Sugiyono (2014, hlm.121) menyatakan bahwa “*Instrument*

Resik Lestari, 2016

PENGARUH SERVICE RECOVERY TERHADAP KEPUASAN TAMU MENARA PENINSULA HOTEL JAKARTA

yang *reliabel* adalah *instrument* yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama". Pada penelitian ini reliabilitas dicari dengan menggunakan rumus alpha atau *cronbach's alpha* (α) dikarenakan instrumen pertanyaan kuesioner yang dipakai merupakan rentangan antara berapa nilai dalam hal ini menggunakan skala.

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *Cronbach alpha*, sebagai berikut:

$$r_{11} = \left\{ \frac{k}{k-1} \right\} \left\{ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right\}$$

(Husein Umar, 2008, hlm.125 dan Suharsimi, 2008, hlm.171)

Keterangan :

r_{11} = Reliabilitas instrument

k = Banyaknya butir pertanyaan

σ_1^2 = Varians total

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varians butir tiap pertanyaan

Jumlah varian butir dapat dicari dengan cara mencari nilai varians tiap butir, kemudian jumlahkan seperti berikut ini:

$$\sigma = \frac{\sum x^2 (\sum /^2)}{n} / n \quad (\text{Husein Umar, 2008, h1m.72})$$

Keterangan :

N = Jumlah sampel

σ = Jumlah varians

X = Nilai skor yang dipilih (total nilai dari nomor-nomor butir pertanyaan)

Koefisien *Cronbach alpha* merupakan *statistic* yang paling umum digunakan untuk menguji reliabilitas suatu instrument penelitian. Suatu instrument penelitian diindikasikan memiliki tingkat reliabilitas memadai jika koefisien *cronbach alpha* lebih besar atau sama dengan 0,70. Perhitungan validitas dan reliabilitas pertanyaan dilakukan dengan bantuan program aplikasi SPSS 18. Adapun langkah-langkah menggunakan SPSS 18 sebagai berikut:

Resik Lestari, 2016

PENGARUH SERVICE RECOVERY TERHADAP KEPUASAN TAMU MENARA PENINSULA HOTEL JAKARTA

1. Memasukan data variabel X dan Y setiap item jawaban responden atas nomor item pada data view.
2. Klik variabel view, lalu isi kolom name dalam variabel-variabel penelitian (misalnya X, Y) *width, decimal*, label (isi dengan nama-nama atas variabel penelitian), *coloum, align, (left, center, right, justify)* dan isi juga kolom *measure* (skala: ordinal).
3. Kembali ke data *view*, lalu klik *analyze* pada *toolbar* pilih *reliability analyze*.
4. Pindahkan variabel yang akan diuji atau klik *alpha*, OK.
5. Akan dihasilkan *output*, apakah data tersebut valid serta reliabel atau tidak dengan membandingkan data hitung dengan data tabel. Berikut tabel uji realibilitas instrument penelitian.

Tabel 3.3
Hasil Uji Reabilitas Instrumen Penelitian

No	Variabel	Pilihan	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
1	<i>Distributive Justice</i>	Harapan	0,856	Reliabel
		Kenyataan	0.769	Reliabel
2	<i>Procuderal Justice</i>	Harapan	0.920	Reliabel
		Kenyataan	0.789	Reliabel
3	<i>Interactional Justice</i>	Harapan	0,858	Reliabel
		Kenyataan	0,845	Reliabel

Sumber: Hasil pengolahan data 2015

3.2.6.3 Rancangan Anlisis Data Deskriptif

Menurut Sugiyono (2014,hlm.206) Statsitik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif untuk mendeskripsikan variabel-variabel penelitian, antara lain:

1. Analisis deskriptif tentang *service recovery* dengan *survey* pada tamu bisnis yang menginap di Menara Peninsula Hotel Jakarta.

Resik Lestari, 2016

PENGARUH SERVICE RECOVERY TERHADAP KEPUASAN TAMU MENARA PENINSULA HOTEL JAKARTA

2. Analisis deskriptif tentang pengaruh *service recovery* di Menara Peninsula Hotel Jakarta terhadap kepuasan tamu.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Regresi berganda digunakan untuk melihat hubungan atau pengaruh *fungsi* ataupun kausal *Distributive Justice* (X_1), *Procedural Justice* (X_2), dan *Interactional Justice* (X_3), terhadap kepuasan tamu di Menara Peninsula Hotel Jakarta.

3.2.6.4 *Method of Successive Interval* (MSI)

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah *ordinal scale* yaitu skala yang membentuk peringkat yang menunjukkan suatu urutan preferensi/penilaian. Skala ordinal ini perlu ditransformasi menjadi skala interval dengan menggunakan *Method Successive Internal*. Langkah-langkah untuk melakukan transformasi data tersebut 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 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 :

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

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

3.2.6.5 Analisis Koefisien Korelasi

Analisis korelasi mempunyai sembilan jenis yaitu *Korelasi pearson Product Moment* (r) ; *Korelasi Ration* (y); *Korelasi Spearman Rank atau Rhi* (r_s atau p); *Korelasi Berserial* (r_b); *Korelasi Korelasi Poin Berserial* (r_{pb}); *Korelasi Phi* (ϕ); *Korelasi Tetrachoric* (r_t); *Korelasi Kontigency* (C); dan *Korelasi Kendall's Tau* (τ) (Sugiyono, 2014:254). Sembilan teknik analisis korelasi tersebut, dalam penelitian ini data yang dikorelasikan berbentuk *interval*, dan dari sumber data yang sama. Langkah-langkah untuk menghitung nilai korelasi antara data pada masing-masing pernyataan dengan total skor memakai teknik korelasi product moment menggunakan SPSS 18, sebagai berikut:

1. Buka program SPSS, klik variabel view, selanjutnya pada bagian Name ketik variabel X_1 , X_2 , X_3 dan Y , pada decimals ubah semua menjadi angka 0, pada bagian label tuliskan *Distributive Justice*, *Procedural Justice*, *Interactional Justice* dan Kepuasan tamu.
2. Setelah itu, klik data view dan masukkan data *Distributive Justice*, *Procedural Justice*, *Interactional Justice* dan kepuasan tamu yang sudah dipersiapkan sebelumnya.
3. Selanjutnya dari menu utama SPSS pilih menu *Analyze*, klik *Correlate* dan klik *Bivariate*.
4. Muncul kotak dialog dengan nama *Bivariate Correlations*, masukkan variabel X_1 , X_2 , X_3 dan Y pada kotak variabel, selanjutnya pada kolom *Correlation Coefficient* pilih Pearson lalu untuk kolom *Test of Significant* pilih *two-tailed* dan centang pada *Flag Significant Correlations*, setelah itu klik OK untuk mengakhiri.

Perhitungan koefisien korelasi telah ditemukan maka dapat terlihat pada kategori mana hubungan variabel independent terhadap variabel dependent.

Tabel 3.4

Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai (R)

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,5999	Sedang
0,60 – 0,7999	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

Sumber: Sugiyono (2014, hlm.257)

3.2.6.6 Rancangan Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi menurut Malhotra Naresh.K (2010, hlm. 220) merupakan “Sebuah prosedur statistik untuk menganalisis hubungan asosiatif antara sebuah variabel dependen dengan satu atau lebih variabel independen”. Adapun untuk pengolahan data dapat dilakukan dengan bantuan program SPSS. Selanjutnya dalam analisis regresi berganda selain mengukur pengaruh hubungan antara dua variabel atau lebih beserta dimensi dari variabel independen, juga menunjukkan arah hubungan antara variabel independen dan dimensi variabel independen dengan variabel *dependen*. Variabel *dependen* diasumsikan random, yang berarti mempunyai *distribusi probabilistik*. Sedangkan variabel *independen* diasumsikan memiliki nilai tetap (dalam pengambilan sampel yang berulang).

Berdasarkan tujuan dilakukannya penelitian ini, maka variabel yang dianalisis adalah variabel *independen* yaitu *service recovery* (X), sedangkan variabel *dependent* adalah kepuasan tamu (Y). Adapun untuk pengolahan data dilakukan bantuan program SPSS 18 yang menurut Uliyanto (2005,hlm.8) dilakukan sebagai berikut:

1. Masukkan data dalam SPSS pada data *view*, dan pada variabel *view* dalam kolom label berilah nama masing-masing variabel.
2. Klik *analyze, regression linier*. Lalu pindahkan variabel Y sebagai variabel bergantung ke kolom *dependent* serta variabel X1, X2, dan X3, sebagai variabel

Resik Lestari, 2016

PENGARUH SERVICE RECOVERY TERHADAP KEPUASAN TAMU MENARA PENINSULA HOTEL JAKARTA

bebas ke kolom *independent*. Klik *method* pilih *enter*, abaikan yang lain kemudian klik OK.

Aanalisis regresi digunakan bila penelitian bermaksud ingin mengetahui kondisi diwaktu yang akan datang dengan suatu dasar keadaan sekarang atau ingin melihat kondisi diwaktu yang akan datang dengan suatu dasar keadaan sekarang atau ingin melihat kondisi waktu lalu dengan dasar keadaan dimana sifat ini merupakan prediksi atau perkiraan (Irianto, 2006,hlm.156). Arti kata prediksi bukanlah merupakan hal yang pasti tetapi merupakan suatu keadaan yang mendekati kebenaran, dampak dari penggunaan analisis regresi dapat digunakan untuk memutuskan apakah naik atau menurunnya variabel *dependent* dapat dilakukan melalui menaikkan dan menurunkan keadaan variabel *independent* atau untuk meningkatkan keadaan variabel *dependent* (Sugiyono, 2014,hlm.204)

Berdasarkan tujuan penelitian ini, maka varibel yang dianalisis adalah variabel independen yaitu *service recovery* yang terdiri dari *Distributive Justice* (X_1), *Procedural Justice* (X_2), dan *Interactional Justice* (X_3), sedangkan variabel *dependent* adalah kepuasan tamu.

$$Y = a + bX_1 + bX_2 + bX_3$$

Sumber : Sugiyono (2014,hlm. 227)

Keterangan :

Y = Subjek dalam variabel *dependent* yang diprediksi (kepuasan tamu)

a = Harga Y bila $X = 0$

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

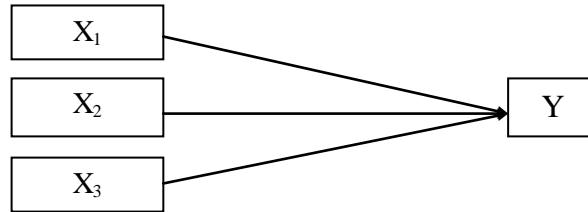
X = Subjek pada variabel *independent* yang mempunyai nilai tertentu. *Distributive Justice* (X_1), *Procedural Justice* (X_2), dan *Interactional Justice* (X_3)

Menurut Sugiyono (2014, hlm.277) pengujian hipotesis menggunakan regresi berganda bermaksud untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel *dependent* (kriterium), bila dua atau lebih variabel *independent* sebagai faktor prediktor

Resik Lestari, 2016

PENGARUH SERVICE RECOVERY TERHADAP KEPUASAN TAMU MENARA PENINSULA HOTEL JAKARTA

dimanipulasi (naik turunnya nilai). Maka analisis regresi berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independen minimal dua atau lebih. Menerjemahkan ke dalam beberapa sub hipotesis yang menyatakan pengaruh sub variabel independen yang paling dominan terhadap variabel dependen.



Gambar 3.2
Regresi Berganda

Keterangan:

X_1 = *Distributive Justice*

X_2 = *Procedural Justice*

X_3 = *Interactional Justice*

3.3 Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis pada penelitian ini dilakukan secara simultan dan parsial dengan rumus sebagai berikut:

a. Pengujian secara simultan

Uji secara simultan yaitu uji statistik bagi koefisien regresi yang bersama-sama mempengaruhi Y, uji ini menggunakan uji F menggunakan SPSS 18, berikut langkah-langkahnya.

1. Klik *Analyze – Regression – Linear*
2. Setelah itu akan muncul window baru, kemudian masukkan variabel Y ke dalam kotak *Dependent* dan Variabel X ke dalam kotak *Independent*, lalu klik OK.
3. Kemudian muncul kembali window baru. Yang digunakan hanya tabel ANOVA khususnya untuk kolom F dan Sig.

Resik Lestari, 2016

PENGARUH SERVICE RECOVERY TERHADAP KEPUASAN TAMU MENARA PENINSULA HOTEL JAKARTA

b. Pengujian secara parsial

Uji secara parsial yaitu uji statistik bagi koefisien regresi dengan hanya satu koefisien regresi yang mempengaruhi Y, uji ini menggunakan uji t menggunakan SPSS 18, berikut langkah-langkahnya:

1. Klik *Analyze – Regression – Linear*
2. Setelah itu muncul window baru, kemudian masukan variabel Y ke dalam kotak *Dependent* dan variabel X ke dalam kotak *Independent*. Klik OK
3. Kemudian muncul window baru, yang digunakan hanya tabel *Coefficients* khususnya untuk kolom t dan Sig

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 distribusi normal. Uji normalitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah residual yang diteliti berdistribusikan normal atau tidak. Adapun untuk pengolahan data dapat dilakukan dengan bantuan program SPSS 18 yang menurut Duwi Priyatno (2011, hlm.278) dilakukan sebagai berikut:

- a. Buka file analisis regresi, *Analyze - Regression –Linear*.
- b. Masukan variabel Y pada kotak dependent dan variabel X pada kotak *Independent*.
- c. Pada kotak plots, pada Y diisi *Dependent*, pada X diisi *Zresid*.
- d. Beri centang pada normal *Probability Plot*, Abaikan pilihan lain – OK

2. Uji Asumsi Multikolinearitas

Multikolinearitas merupakan adanya hubungan yang mendekati sempurna antar variabel bebas. Salah satu cara untuk mengetahui adanya multikolinearitas antar variabel bebas dilihat melalui nilai variance inflation factor (VIP) dengan bantuan SPSS 18 yang menurut Duwi Priyanto (2011, hlm. 288) dilakukan sebagai berikut:

- a. Buka file analisis regresi, *Analyze – Regression – Linear*
- b. Masukan variabel Y pada kotak dependent dan variabel X pada kotak independent.

- c. Beri centang pada *Collinearity Diagnostics*. Kemudian klik tombol *continue*, pada kotak dialog sebelumnya klik tombol OK.
3. Uji Asumsi Heteroskedastisitas
- Heteroskedastisitas merupakan adanya varian variabel dalam model yang tidak sama (konstan). Untuk mengetahui adanya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan bantuan SPSS 18 menurut Duwi Priyanto (2011,hlm.292):
- Buka file analisis regresi *analyze – regression – linear*.
 - Masukan variabel Y pada kotak dependent dan variabel X pada kotak *independent*. Pada kotak *save* klik *unstandardized*.

3.3.1 Rancangan Pengujian Hipotesis

1. - $H_0 : b_1 = 0$;

Tidak ada pengaruh yang positif antara *service recovery* yang dilihat dari *Distributive Justice* di Menara Peninsula Hotel Jakarta terhadap kepuasan tamu.

- $H_a : b_1 \neq 0$;

Terdapat pengaruh yang positif antara *service recovery* yang dilihat dari *Distributive Justice*, di Menara Peninsula Hotel Jakarta terhadap kepuasan tamu.

2. - $H_0 : b_2 = 0$;

Tidak ada pengaruh yang positif antara *service recovery* yang dilihat dari *Procedural Justice* di Menara Peninsula Hotel Jakarta terhadap kepuasan tamu.

- $H_a : b_2 \neq 0$;

Terdapat pengaruh yang positif antara *service recovery* yang dilihat dari *Procedural Justice* di Menara Peninsula Hotel Jakarta terhadap kepuasan tamu.

3. - $H_0 : b_2 = 0$;

Tidak ada pengaruh yang positif antara *service recovery* yang dilihat dari *Interactional Justice* di Menara Peninsula Hotel Jakarta terhadap kepuasan tamu.

- $H_a : b_2 \neq 0$;

Terdapat pengaruh yang positif antara *service recovery* yang dilihat dari *Interactional Justice* di Menara Peninsula Hotel Jakarta terhadap kepuasan tamu.

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

Resik Lestari, 2016

PENGARUH SERVICE RECOVERY TERHADAP KEPUASAN TAMU MENARA PENINSULA HOTEL JAKARTA

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu