

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan ilmu manajemen pemasaran jasa dengan menganalisa tentang bagaimana pengaruh *complaint handling* terhadap kepuasan tamu. Adapun objek penelitian terdiri dari dua variabel yaitu variabel X sebagai variabel *independent*, dan variabel Y sebagai variabel *dependent*. Sugiyono (2013:39) mengungkapkan bahwa, variabel *independent* atau variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab berubahnya atau timbulnya variabel *dependent* (terikat). Sedangkan variabel *dependent* atau variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.

Dalam penelitian ini *complaint handling* menjadi variabel *independent* yang terdiri dari enam indikator yaitu : *timeliness, facilitation, redress, apology, credibility, dan attentiveness*. Sedangkan variabel *dependent* dalam penelitian ini yaitu kepuasan tamu. Unit analisis dalam penelitian ini adalah tamu yang menginap melakukan *complaint* dan mendapatkan program *YOU Officer* di Novotel Bandung.

Penelitian ini dilakukan dalam kurun waktu kurang dari satu tahun. Sehingga metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah metode *cross sectional*. Menurut Umar (2008:131) pendekatan *cross sectional*, yaitu “Metode penelitian dengan cara mempelajari objek dalam satu kurun waktu tertentu/tidak berkesinambungan dalam jangka waktu panjang”.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan

Berdasarkan variabel-variabel yang diteliti maka jenis penelitian dari penelitian ini adalah penelitian deskriptif dan verifikatif. Menurut pendapat Sugiyono (2012:53) “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 (2012:54) “penelitian yang membandingkan keberadaan satu variabel atau lebih pada dua atau lebih sampe yang berbeda, atau pada waktu yang berbeda”. Berdasarkan jenis penelitian di atas, yaitu penelitian deskriptif dan verifikatif yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan, maka metode penelitian yang digunakan adalah metode *explanatory survey*.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Dalam melakukan penelitian mengenai *complaint handling* terhadap kepuasan tamu di Novotel Bandung, digunakan operasionalisasi variabel yang kemudian akan dijadikan panduan dalam melakukan tahap penelitian dalam hal pencarian data responden selanjutnya. Variabel yang diteliti adalah pengaruh *complaint handling* yang terdiri dari *timeliness*, *facilitation*, *redress*, *apology*, *credibility*, dan *attentiveness* terhadap kepuasan tamu dengan indikator terdiri dari *expectation* dan *perception*.

Creswell dalam Sugiyono (2013:73) mengungkapkan bahwa “Operasionalisasi adalah spesifikasi bagaimana suatu variabel yang akan diteliti didefinisikan dan diukur”. Secara lebih rinci operasionalisasi masing-masing variabel itu dapat terlihat dalam Tabel 3.1 berikut:

TABEL 3.1
OPERASIONALISASI VARIABEL PENELITIAN

Variabel/ Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No
1	2	3	4	5	6
<i>Complaint Handling</i> (Penanganan)	<i>Complaint handling is about how an organization responds to a complaint will affect a customer's post-complaint customer behaviour. Davidow (dalam Valster, 2013).</i>				

Finina Noviani, 2015

PENGARUH COMPLAINT HANDLING MELALUI PROGRAM “YOU OFFICER” DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI NOVOTEL BANDUNG

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

Variabel/ Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No
1	2	3	4	5	6
Keluhan) (X)	Penanganan keluhan adalah tentang bagaimana suatu perusahaan menanggapi keluhan yang akan mempengaruhi perilaku tamu setelah menyampaikan keluhan.				
<i>Timeliness</i> (X1)	Kecepatan yang dirasakan sebagai usaha pihak perusahaan mengenai bagaimana perusahaan merespon/ menangani keluhan (Davidow dalam Valster, 2013:16).	Kecepatan dalam merespon keluhan	Tingkat kecepatan dalam merespon keluhan	Ordinal	III A1
		Ketepatan waktu dalam memenuhi janji penyelesaian keluhan	Tingkat ketepatan waktu dalam memenuhi janji penyelesaian keluhan	Ordinal	III A2
		Kecepatan dalam menyelesaikan keluhan	Tingkat kecepatan dalam menyelesaikan keluhan	Ordinal	III A3
<i>Facilitation</i> (X2)	Kebijakan, prosedur dan struktur yang terdapat pada perusahaan untuk mendukung tamu terlibat menyampaikan keluhan dan mengkomunikasikan (Davidow dalam Valster, 2013:16).	Kemudahan dalam menyampaikan keluhan	Tingkat kemudahan dalam menyampaikan keluhan	Ordinal	III B4
		Kejelasan prosedur bagi tamu dalam menyampaikan keluhan	Tingkat kejelasan prosedur bagi tamu dalam menyampaikan keluhan	Ordinal	III B5
		Kenyamanan tamu dalam menyampaikan keluhan melalui fasilitas yang tersedia (<i>YOU Officer by phone</i>)	Tingkat kenyamanan tamu dalam menyampaikan keluhan melalui fasilitas yang tersedia (<i>YOU Officer by phone</i>)	Ordinal	III B6
<i>Redress</i> (X3)	Keuntungan/ hasil tanggapan yang didapat	Kesediaan pihak hotel memberikan	Tingkat kesediaan pihak hotel	Ordinal	III C7

Finina Noviani, 2015

PENGARUH COMPLAINT HANDLING MELALUI PROGRAM "YOU OFFICER" DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI NOVOTEL BANDUNG

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

Variabel/ Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No
1	2	3	4	5	6
	tamu perusahaan dalam bentuk tanggapan dari perusahaan dalam menangani keluhan tamu (Davidow dalam Valster, 2013:16).	ganti rugi	memberikan ganti rugi		
		Kesesuaian ganti rugi yang diberikan hotel dengan keluhan tamu	Tingkat kesesuaian ganti rugi yang diberikan hotel dengan keluhan tamu	Ordinal	III C8
<i>Apology</i> (X4)	Sebuah pengakuan dari perusahaan tentang keluhan yang dikemukakan (pengaduan permasalahan) (Davidow dalam Valster, 2013:16).	Respon pihak hotel dalam menyampaikan permohonan maaf kepada tamu	Tingkat respon pihak hotel dalam menyampaikan permohonan maaf kepada tamu	Ordinal	III D9
		Ketulusan pihak hotel dalam menyampaikan permohonan maaf kepada tamu	Tingkat ketulusan pihak hotel dalam menyampaikan permohonan maaf kepada tamu	Ordinal	III D10
		Kesopanan menyampaikan permohonan maaf	Tingkat kesopanan menyampaikan permohonan maaf	Ordinal	III D11
<i>Credibility</i> (X5)	Kesediaan perusahaan untuk bertanggungjawab dan memberikan penjelasan mengenai masalah atau keluhan yang dikemukakan	Kesediaan pihak hotel untuk bertanggung jawab saat menangani keluhan tamu	Tingkat kesediaan pihak hotel untuk bertanggung jawab saat menangani keluhan tamu	Ordinal	III E12
		Kesediaan pihak hotel dalam menjelaskan permasalahan	Tingkat kesediaan pihak hotel dalam menjelaskan	Ordinal	III E13

Finina Noviani, 2015

PENGARUH COMPLAINT HANDLING MELALUI PROGRAM "YOU OFFICER" DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI NOVOTEL BANDUNG

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

Variabel/ Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No
1	2	3	4	5	6
	tamu (Davidow dalam Valster, 2013:16).	yang dikeluhkan tamu	permasalahan yang dikeluhkan tamu		
Attentiveness (X6)	Suatu bentuk komunikasi interpersonal dan interaksi antara perwakilan organisasi dengan tamu (Davidow dalam Valster, 2013:16).	Kesopanan karyawan dalam menangani keluhan	Tingkat kesopanan karyawan dalam menangani keluhan	Ordinal	III F14
		Keseriusan karyawan dalam menangani keluhan	Tingkat keseriusan karyawan dalam menangani keluhan	Ordinal	III F15
		Keramahan karyawan dalam berkomunikasi	Tingkat keramahan karyawan dalam berkomunikasi menangani keluhan	Ordinal	III F16
Kepuasan Tamu (Y)	<i>Satisfaction is a persons feelings of pleasure that result from comparing a product's perceived performance (or outcome) to expectations</i> (Kotler dan Keller, 2012:128).				
	Perbandingan antara kenyataan (<i>perceived</i>) dan harapan (<i>expected</i>) dengan <i>timeliness</i>	Perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kecepatan dalam merespon keluhan	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kecepatan dalam merespon keluhan	Ordinal	III A1
		Perbandingan antara kenyataan dan harapan atas ketepatan waktu dalam memenuhi janji menyelesaikan keluhan	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas ketepatan waktu dalam memenuhi janji menyelesaikan keluhan	Ordinal	III A2
		Perbandingan antara kenyataan	Tingkat perbandingan	Ordinal	III A3

Finina Noviani, 2015

PENGARUH COMPLAINT HANDLING MELALUI PROGRAM "YOU OFFICER" DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI NOVOTEL BANDUNG

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

Variabel/ Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No
1	2	3	4	5	6
		dan harapan atas kecepatan dalam menyelesaikan keluhan	antara kenyataan dan harapan atas kecepatan dalam menyelesaikan keluhan		
	Perbandingan antara kenyataan (<i>perceived</i>) dan harapan (<i>expected</i>) dengan <i>facilitation</i>	Perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kemudahan dalam menyampaikan keluhan	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kemudahan dalam menyampaikan keluhan	Ordinal	III B4
		Perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kejelasan prosedur bagi tamu dalam menyampaikan keluhan	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kejelasan prosedur bagi tamu dalam menyampaikan keluhan	Ordinal	III B5
		Perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kenyamanan tamu dalam menyampaikan keluhan melalui fasilitas yang tersedia (<i>YOU Officer by phone</i>)	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kenyamanan tamu dalam menyampaikan keluhan melalui fasilitas yang tersedia (<i>YOU Officer by phone</i>)	Ordinal	III B6
	Perbandingan antara kenyataan (<i>perceived</i>) dan harapan (<i>expected</i>) dengan <i>redress</i>	Perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kesediaan pihak hotel memberikan ganti rugi	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kesediaan pihak hotel memberikan	Ordinal	III C7

Finina Noviani, 2015

PENGARUH COMPLAINT HANDLING MELALUI PROGRAM "YOU OFFICER" DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI NOVOTEL BANDUNG

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

Variabel/ Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No
1	2	3	4	5	6
			ganti rugi		
		Kesesuaian ganti rugi yang diberikan hotel dengan keluhan tamu	Tingkat kesesuaian ganti rugi yang diberikan hotel dengan keluhan tamu	Ordinal	III C8
	Perbandingan antara kenyataan (<i>perceived</i>) dan harapan (<i>expected</i>) dengan <i>apology</i>	Perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kecepatan pihak hotel dalam menyampaikan permohonan maaf kepada tamu	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kecepatan pihak hotel dalam menyampaikan permohonan maaf kepada tamu	Ordinal	III D9
		Perbandingan antara kenyataan dan harapan atas ketulusan pihak hotel dalam menyampaikan permohonan maaf kepada tamu	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas ketulusan pihak hotel dalam menyampaikan permohonan maaf kepada tamu	Ordinal	III D10
		Perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kesopanan menyampaikan permohonan maaf	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kesopanan menyampaikan permohonan maaf	Ordinal	III D11
	Perbandingan antara kenyataan (<i>perceived</i>) dan harapan (<i>expected</i>)	Perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kesediaan pihak hotel untuk bertanggung	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kesediaan pihak hotel untuk	Ordinal	III E12

Finina Noviani, 2015

PENGARUH COMPLAINT HANDLING MELALUI PROGRAM "YOU OFFICER" DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI NOVOTEL BANDUNG

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

Variabel/ Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No
1	2	3	4	5	6
	dengan <i>credibility</i>	jawab saat menangani keluhan tamu	bertanggung jawab saat menangani keluhan tamu		
		Perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kesediaan pihak hotel dalam menjelaskan permasalahan yang dikeluhkan tamu	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kesediaan pihak hotel dalam menjelaskan permasalahan yang dikeluhkan tamu	Ordinal	III E13
	Perbandingan antara kenyataan (<i>perceived</i>) dan harapan (<i>expected</i>) dengan <i>attentiveness</i>	Perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kesopanan karyawan dalam menangani keluhan	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas kesopanan karyawan dalam menangani keluhan	Ordinal	III F14
		Perbandingan antara kenyataan dan harapan atas keseriusan karyawan dalam menangani keluhan	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas keseriusan karyawan dalam menangani keluhan	Ordinal	III F15
		Perbandingan antara kenyataan dan harapan atas keramahan karyawan dalam berkomunikasi	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan atas keramahan karyawan dalam berkomunikasi menangani keluhan	Ordinal	III F16

Sumber: Modifikasi peneliti dari berbagai sumber, 2014

Finina Noviani, 2015

**PENGARUH COMPLAINT HANDLING MELALUI PROGRAM "YOU OFFICER" DALAM UPAYA
MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI NOVOTEL BANDUNG**

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

3.2.3 Jenis dan Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan keterangan tentang data. Berdasarkan sumber dan cara penentuannya dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder.

Data primer (*Primary Data Source*) merupakan data yang dikumpulkan secara langsung oleh pihak pertama. Peneliti dapat mengolah kembali data primer yang diperoleh untuk menjawab masalah atau tujuan penelitian yang dilakukan dalam penelitian eksploratif. Sedangkan, data sekunder (*Secondary Data Source*) adalah data yang dikumpulkan melalui pihak kedua (Sedarmayanti dan Hidayat, 2011:72). Berikut jenis data dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini seperti yang dijelaskan dalam Tabel. 3.2 berikut:

TABEL 3.2
JENIS DAN SUMBER DATA

No	Data	Jenis Data	Sumber Data
1	Profil perusahaan, visi, misi dan struktur organisasi	Sekunder	HR <i>Departement</i> Novotel Bandung
2	Program <i>YOU Officer</i> Novotel Bandung	Sekunder	<i>Front Office</i> Novotel Bandung
3	Operasional kegiatan perusahaan	Sekunder	<i>Front Office Department, Sales Marketing</i> , Novotel Bandung
4	Karakteristik responden	Primer	Tamu yang menginap di Novotel Bandung
5	Tanggapan tamu hotel mengenai <i>complaint handling</i>	Primer	Tamu yang menginap di Novotel Bandung

No	Data	Jenis Data	Sumber Data
6	Tanggapan tamu hotel mengenai kepuasan terhadap <i>complaint handling</i> di Novotel Bandung	Primer	Tamu yang menginap di Novotel Bandung

Sumber : Hasil pengolahan data, 2014

3.2.4 Populasi, Sample dan Teknik *Sampling*

3.2.4.1 Populasi

Penelitian yang dilakukan melalui pengumpulan dan penganalisaan data, langkah utama yang harus dilakukan adalah penentuan suatu populasi. Menurut Sugiyono (2013:62), populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas; objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan pengertian populasi tersebut maka populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tamu menginap yang menyampaikan keluhan mendapatkan program *YOU Officer* di hotel Novotel Bandung pada bulan Mei-Juli tahun 2014 sebanyak 148 tamu.

3.2.4.2 Sample

Dalam suatu penelitian tidak mungkin semua populasi diteliti, dalam hal ini disebabkan beberapa faktor diantaranya keterbatasan biaya, tenaga, dan waktu yang tersedia. Oleh karena itu, peneliti diperkenankan untuk mengambil sebagian saja dari objek populasi yang ditentukan. Sebagian populasi itulah yang disebut dengan sampel. Sugiyono (2013:63) mengemukakan bahwa “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”.

Oleh karena itu, sampel dalam penelitian ini adalah sebagian dari populasi penelitian, yaitu sebagian dari tamu menginap yang menyampaikan keluhan mendapatkan program *YOU Officer* di Novotel Bandung yang dapat mewakili

bagian yang lain yang akan diteliti (representatif). Dalam menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus dari Slovin (Umar, 2011:150)

$$\text{yaitu sebagai berikut: } n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan sampel yang dapat ditolelir (5%)

Berdasarkan rumus Slovin, maka dapat dihitung besarnya sampel dari jumlah populasi yang ada, yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{148}{1+148*0.05} = 108$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, maka diperoleh ukuran (n) dalam penelitian ini sebanyak 108 orang responden dari 108 tamu yang menyampaikan keluhan mendapatkan program *YOU Officer* di hotel Novotel Bandung.

3.2.4.3 Teknik Sampling

Teknik pengambilan sampel atau teknik sampling adalah suatu cara mengambil sampel yang representatif dari populasi (Riduwan, 2010:57). Lebih lanjut Riduwan menjelaskan bahwa teknik sampling pada dasarnya dikelompokkan menjadi dua yaitu *probability sampling* yang meliputi *simple random sampling*, *proportionate stratified random sampling*, *disproportionate stratified random sampling*, dan *area sampling* (sampling daerah atau wilayah), serta teknik *sampling non-probability* yang meliputi sampling sistematis, sampling kuota, sampling aksidental, *purposive sampling*, sampling jenuh, dan *snowball sampling*.

Penelitian ini menggunakan teknik *probability sampling* yaitu teknik sampling untuk memberikan peluang yang sama pada setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel (Riduwan, 2010:58). Khususnya *simple random sampling* (sederhana) karena cara pengambilan sampel dari anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata (tingkatan) dalam anggota populasi tersebut.

Finina Noviani, 2015

PENGARUH COMPLAINT HANDLING MELALUI PROGRAM “YOU OFFICER” DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI NOVOTEL BANDUNG

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

Teknik ini digunakan karena populasinya bersifat homogen, sehingga setiap elemen populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih sebagai anggota sampel yaitu semua tamu Novotel Bandung yang menyampaikan keluhan serta mendapatkan program *YOU Officer* mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel penelitian.

3.2.5 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data diperlukan untuk menguji anggapan dasar dan hipotesis. Secara umum terdapat beberapa teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, angket/kuesioner serta studi literatur. Adapun teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan adalah sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara sebagai teknik komunikasi langsung dengan pihak Novotel Bandung yang dilakukan kepada pihak *front office staff*, *human resources staff*, serta *sales and marketing* Novotel Bandung. Wawancara dilakukan untuk memperoleh data mengenai profil perusahaan serta program *YOU Officer* sebagai implementasi dari *complaint handling* yang dilakukan di hotel Novotel Bandung.

2. Observasi

Observasi dilakukan dengan meninjau serta melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti yaitu hotel Novotel Bandung, khususnya mengenai pengaruh *complaint handling* melalui program *YOU officer* dalam upaya meningkatkan kepuasan tamu di Novotel Bandung.

3. Angket/Kuesioner

Angket merupakan teknik pengumpulan data melalui penyebaran seperangkat daftar pertanyaan tertulis. Kuesioner yang digunakan dan disebarkan pada responden merupakan angket yang disusun dengan memberikan alternatif jawaban yang disediakan oleh peneliti. Dengan menggunakan angket tertutup sebagai teknik pengumpulan data akan mempermudah peneliti dalam melakukan analisis data dari seluruh angket sehingga dapat menghemat waktu. Kuesioner berisi pertanyaan mengenai karakteristik responden, pengalaman responden pada hotel, pelaksanaan *complaint handling* dalam program *YOU Officer* dan kepuasan tamu hotel. Kuesioner ditujukan kepada tamu hotel yang menginap dan menyampaikan keluhan di Novotel Bandung.

4. Studi Literatur

Studi literatur merupakan usaha pengumpulan informasi yang berhubungan dengan teori-teori yang memiliki kaitan dengan masalah dan variabel yang diteliti yang terdiri dari *complaint handling* dan kepuasan tamu. Pengumpulan informasi dapat dilakukan baik melalui buku maupun jurnal serta artikel yang diterbitkan.

Untuk lebih jelasnya mengenai teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, maka peneliti mengumpulkan dan menyajikannya dalam tabel berikut:

TABEL 3.3
TEKNIK PENGUMPULAN DATA

No	Teknik Pengumpulan Data	Sumber Data
1	Wawancara	<i>Sales Marketing, Front Office & YOU Officer Staff Novotel Bandung</i>
2	Observasi	Pelaksanaan <i>complaint handling</i> pada program <i>YOU Officer</i> dan kepuasan tamu di Novotel Bandung
3	Kuesioner	Tamu yang menginap di Novotel Bandung
4	Studi Literatur	<i>Complaint handling</i> dan kepuasan tamu

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer dan Data Sekunder 2014

3.2.6 Pengujian Validitas dan Reabilitas

Setelah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner terkumpul, yang selanjutnya adalah mengolah dan menafsirkan data sehingga dari hasil tersebut dapat dilihat apakah antara variabel *complaint handling* (X) ada pengaruhnya atau tidak terhadap variabel kepuasan tamu (Y). Sebelum melakukan analisis data, dan juga untuk menguji layak atau tidaknya kuesioner yang disebarakan kepada responden, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas untuk melihat tingkat kebenaran serta kualitas data. Pengujian validitas dan reabilitas pada penelitian ini dilakukan dengan bantuan SPSS 18 *for windows*.

3.2.6.1 Pengujian Validitas

Dalam penelitian ini, dilakukan uji validitas untuk mengukur bahwa terdapat kesamaan antara data yang ada dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian. Suharsimi dan Arikunto (2009:145) mengemukakan bahwa yang dimaksud dengan validitas adalah “suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrumen”. Suatu instrumen yang valid atau sah memiliki validitas yang tinggi, sedangkan instrumen yang kurang berarti memiliki validitas yang rendah.

Finina Noviani, 2015

PENGARUH COMPLAINT HANDLING MELALUI PROGRAM “YOU OFFICER” DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI NOVOTEL BANDUNG

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

Jenis validitas yang digunakan adalah validitas konstruk yang menentukan validitas dengan cara mengkolerasikan antar skor yang diperoleh dari masing-masing item berupa pertanyaan dengan skor totalnya. Rumus yang digunakan untuk menguji validitas menggunakan nilai korelasi antara data pada masing-masing pernyataan dengan skor total memakai teknik korelasi *product moment* (dikemukakan oleh Pearson). Rumus teknik korelasi *product moment* yakni

$$\text{sebagai berikut: } r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

- r_{xy} = Koefisien korelasi *product moment*.
- n = Jumlah sampel atau banyaknya responden
- X = Skor yang diperoleh subjek dari seluruh item
- Y = Skor total yang diperoleh subjek dari seluruh item
- $\sum X^2$ = Kuadrat faktor variabel X
- $\sum Y^2$ = Kuadrat faktor variabel Y
- $\sum XY$ = Jumlah perkalian faktor korelasi variabel X dan Y

Keputusan pengujian validitas item instrument, menggunakan taraf signifikansi sebagai berikut:

1. Item pertanyaan yang diteliti dikatakan valid, jika r hitung $>$ r tabel
2. Item pertanyaan yang diteliti dikatakan tidak valid, jika r hitung $<$ r tabel
3. Nilai r dibandingkan dengan nilai r tabel dengan dk (derajat kebebasan) = $n-2$ dan taraf signifikansi 0.05 atau sebesar 5%.

Perhitungan validitas item instrumen dilakukan dengan bantuan program SPSS 18.0 *for windows*. Berikut ini adalah hasil pengujian validitas dari item pertanyaan yang diajukan peneliti :

TABEL 3.4
HASIL UJI VALIDITAS INSTRUMEN PENELITIAN

No	Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
<i>Expected</i>				
<i>Timeliness</i>				
1	Kecepatan yang diharapkan dalam merespon keluhan	0.715	0.374	Valid
2	Ketepatan waktu yang diharapkan dalam memenuhi janji penyelesaian keluhan	0.750	0.374	Valid
3	Kecepatan yang diharapkan dalam	0.696	0.374	Valid

Finina Noviani, 2015

PENGARUH COMPLAINT HANDLING MELALUI PROGRAM "YOU OFFICER" DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI NOVOTEL BANDUNG

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

	menyelesaikan keluhan			
Facilitation				
1	Kemudahan yang diharapkan dalam menyampaikan keluhan	0.491	0.374	Valid
2	Kejelasan prosedur yang diharapkan tamu dalam menyampaikan keluhan	0.552	0.374	Valid
3	Kenyamanan yang diharapkan tamu dalam menyampaikan keluhan melalui fasilitas yang tersedia (<i>YOU Officer by phone</i>)	0.750	0.374	Valid
Redress				
1	Kesediaan pihak hotel dalam memberikan ganti rugi yang diharapkan	0.793	0.374	Valid
2	Kesesuaian antara keluhan dan ganti rugi dari hotel yang diharapkan	0.794	0.374	Valid
Apology				
1	Kecepatan pihak hotel yang diharapkan dalam menyampaikan permohonan maaf kepada tamu	0.527	0.374	Valid
2	Ketulusan pihak hotel yang diharapkan dalam menyampaikan permohonan maaf kepada tamu	0.672	0.374	Valid
3	Kesopanan yang diharapkan dalam menyampaikan permohonan maaf kepada tamu	0.709	0.374	Valid
Credibility				
1	Kesediaan pihak hotel yang diharapkan untuk bertanggung jawab saat menangani keluhan tamu	0.809	0.374	Valid
2	Kesediaan pihak hotel yang diharapkan dalam menjelaskan permasalahan yang dikeluhkan tamu	0.847	0.374	Valid
Attentiveness				
1	Kesopanan karyawan yang diharapkan dalam menangani keluhan	0.613	0.374	Valid
2	Keseriusan karyawan yang diharapkan dalam menangani keluhan	0.666	0.374	Valid
3	Keramahan karyawan yang diharapkan dalam berkomunikasi menangani keluhan	0.722	0.374	Valid
Perceived				
Timeliness				
1	Kecepatan dalam merespon keluhan	0.513	0.374	Valid
2	Ketepatan waktu dalam memenuhi janji penyelesaian keluhan	0.570	0.374	Valid
3	Kecepatan dalam menyelesaikan keluhan	0.705	0.374	Valid

Finina Noviani, 2015

PENGARUH COMPLAINT HANDLING MELALUI PROGRAM "YOU OFFICER" DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI NOVOTEL BANDUNG

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

Facilitation				
1	Kemudahan dalam menyampaikan keluhan	0.413	0.374	Valid
2	Kejelasan prosedur bagi tamu dalam menyampaikan keluhan	0.524	0.374	Valid
3	Kenyamanan tamu dalam menyampaikan keluhan melalui fasilitas yang tersedia (<i>YOU Officer by phone</i>)	0.535	0.374	Valid
Redress				
1	Kesediaan pihak hotel dalam memberikan ganti rugi	0.564	0.374	Valid
2	Kesesuaian antara keluhan dan ganti rugi yang diberikan hotel dengan keluhan tamu	0.734	0.374	Valid
Apology				
1	Kecepatan pihak hotel dalam menyampaikan permohonan maaf kepada tamu	0.517	0.374	Valid
2	Ketulusan pihak hotel dalam menyampaikan permohonan maaf kepada tamu	0.697	0.374	Valid
3	Kesopanan dalam menyampaikan permohonan maaf kepada tamu	0.672	0.374	Valid
Credibility				
1	Kesediaan pihak hotel untuk bertanggung jawab saat menangani keluhan tamu	0.720	0.374	Valid
2	Kesediaan pihak hotel dalam menjelaskan permasalahan yang dikeluhkan tamu	0.463	0.374	Valid
Attentiveness				
1	Kesopanan karyawan dalam menangani keluhan	0.715	0.374	Valid
2	Keseriusan karyawan dalam menangani keluhan	0.744	0.374	Valid
3	Keramahan karyawan dalam berkomunikasi menangani keluhan	0.633	0.374	Valid

Sumber : Hasil pengolahan data, 2014

Hasil pengolahan data diatas menunjukkan pengujian validitas dari sub variabel *complaint handling* dan kepuasan tamu yang dilakukan dengan jumlah responden sebanyak 30 orang. Berdasarkan tabel diatas, item-item pernyataan dalam kuesioner dinyatakan valid karena r_{hitung} lebih besar jika dibandingkan

Finina Noviani, 2015

PENGARUH COMPLAINT HANDLING MELALUI PROGRAM "YOU OFFICER" DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI NOVOTEL BANDUNG

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

dengan r_{tabel} yang bernilai 0.374. Dengan demikian item pernyataan pada instrumen ini dapat dikatakan sah.

3.2.6.2 Pengujian Reliabilitas

Pengujian reliabilitas menunjukkan pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data, karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang sudah dapat dipercaya (*reliable*) akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga.

Sedangkan Sugiyono (2013:121) menyatakan bahwa “Instrumen yang reliabel adalah instrumen 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 likert 1 sampai dengan 5. Rumus *alpha* atau *cronbach's alpha* (α) sebagai berikut:

$$r^{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

(Umar, 2008:125)

Keterangan :

r^{11} = Realibilitas instrumen

k = Banyak butiran pertanyaan

σ_t^2 = Varians total

$\sum \sigma b^2$ = Jumlah varians butir tiap pertanyaan

Jumlah varian butir tiap pertanyaan dapat dicari dengan cara mencari nilai varians tiap butir yang kemudian dijumlahkan ($\sum \sigma^2$) sebagai berikut:

$$\sigma^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{n}}{n}$$

Keterangan :

n : Jumlah sampel

σ : Nilai varians

x : Nilai skor yang dipilih (total nilai-nilai butir pertanyaan)

Finina Noviani, 2015

PENGARUH COMPLAINT HANDLING MELALUI PROGRAM “YOU OFFICER” DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI NOVOTEL BANDUNG

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

Keputusan uji reliabilitas ditentukan dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Jika koefisien internal $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ dengan tingkat signifikansi sebesar 5% maka item pertanyaan dikatakan reliabel.
2. Jika koefisien internal $r_{hitung} < r_{tabel}$ dengan tingkat signifikansi sebesar 5% (0,05) maka item pertanyaan dikatakan tidak reliabel.

Pengujian reliabilitas pada penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS 18.0 *for windows*. Pengujian dilakukan dengan menggunakan teknik *Alpha Cronbach*. Apabila angka *Alpha Cronbach* mendekati 1, maka semakin tinggi tingkat reliabilitasnya. Hasil pengujian reliabilitas disajikan pada tabel berikut:

TABEL 3.5
HASIL UJI RELIABILITAS INSTRUMEN PENELITIAN

No	Variabel	r_{hitung} (Alpha Cronbach)	r tabel	Keterangan
1	<i>Perceived</i>	0.878	0.700	Reliabel
2	<i>Expectation</i>	0.928	0.700	Reliabel

Sumber: Hasil pengolahan data, 2014

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa hasil pengujian reliabilitas *perceived* dan *expectation* terlihat dari nilai *alpha cronbach* yaitu jauh lebih besar daripada 0,700. Dengan demikian penelitian ini dapat dikatakan reliabel.

3.2.7 Rancangan Analisis Data

Pada penelitian ini, digunakan analisis deskriptif dan analisis verifikatif. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert*. Menurut Sugiyono (2013:93) skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang fenomena sosial. Alat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner/angket. Kuesioner ini disusun oleh penulis berdasarkan variabel yang terdapat dalam penelitian, yaitu memberikan keterangan dari data mengenai *complaint handling* (X) terhadap kepuasan tamu (Y) di hotel Novotel Bandung.

3.2.7.1 Rancangan Analisis Data Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk melihat faktor penyebab. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif untuk mendeskripsikan variabel-variabel penelitian, antara lain :

1. Analisis deskriptif mengenai *complaint handling* yang terdiri dari *timeliness, redress, facilitation, apology, credibility, dan attentiveness*.
2. Analisis deskriptif mengenai kepuasan tamu di Novotel Bandung yang terdiri dari *perception* dan *expectation*.

3.2.7.2 Rancangan Analisis Data Verifikatif

Analisis verifikatif merupakan analisis data yang dilakukan setelah data seluruh responden terkumpul. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Regresi berganda digunakan untuk melihat hubungan atau pengaruh fungsional ataupun kausal $(X_1), (X_2), (X_3), (X_4), (X_5), (X_6)$ terhadap kepuasan tamu di Novotel Bandung. Adapun langkah-langkah analisis verifikatif adalah sebagai berikut:

1. *Method of Successive Internal* (MSI)

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah *ordinal scale* (skala ordinal) yaitu skala yang berbentuk peringkat yang menunjukkan suatu urutan preferensi/penilaian. Skala ordinal ini perlu ditransformasi menjadi skala interval dengan menggunakan *method of successive internal*. 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:

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

g. Hitungan skor (nilai hasil transformasi) untuk setiap pilihan jawaban persamaan berikut : $\text{Score} = \text{Score Value} + \text{Scale Value minimum}$ (perkecil dibawah) 1=1

h. Selanjutnya akan ditentukan pasangan data variabel bebas dengan variabel terikat serta akan dilakukan persamaan yang berlaku untuk pasangan-pasangan tersebut

2. Teknik Analisis Linier Regresi Berganda

Menurut Riduwan (2010:88) analisis regresi ganda adalah suatu alat analisis peramalan nilai pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan fungsi atau hubungan kausal antara dua variabel bebas atau lebih dengan satu variabel terikat.

Berdasarkan tujuan penelitian ini, maka variabel yang dianalisis adalah variabel independen yaitu *complaint handling* yang terdiri dari *timeliness*, *facilitation*, *redress*, *apology*, *credibility*, dan *attentiveness*, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan tamu. Untuk bisa membuat ramalan melalui regresi, maka data setiap variabel harus tersedia. Berdasarkan data tersebut peneliti harus menemukan persamaan regresi berganda melalui perhitungan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + b_6 X_6$$

Keterangan :

Y= Subjek dalam variabel dependen yang diprediksikan (kepuasan tamu)

a = Harga Y bila X=0

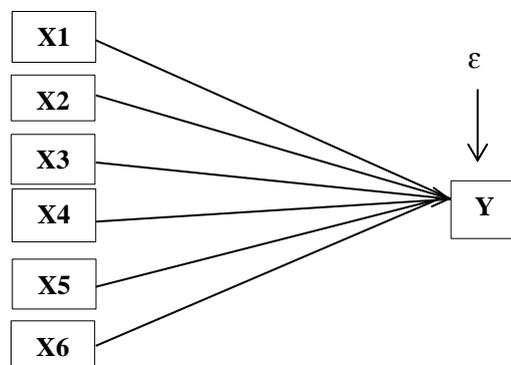
b = Angka arah atau koefisien regresi

X= Subjek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu

X1, X2, X3, X4, X5 dan X6 = variabel penyebab

(X1= *timeliness*), (X2= *facilitation*), (X3= *redress*), (X4= *apology*), (X5= *credibility*), dan (X6= *attentiveness*).

Menurut Sugiyono (2010:277) analisis regresi linier berganda digunakan bila penelitian bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independent sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaikan-turunkan nilainya). Analisis regresi linier berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independent minimal dua atau lebih. Menerjemahkan ke dalam beberapa sub hipotesis yang menyatakan pengaruh sub variabel independent yang paling dominan terhadap variabel dependen, lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut:



GAMBAR 3.1 REGRESI LINIER BERGANDA

Keterangan:

X1=*timeliness*

X2=*facilitation*

X3=*redress*

X4=*apology*

X5=*credibility*

X6=*attentiveness*

Y =kepuasan tamu

3.2.7.3 Rancangan Pengujian Hipotesis

Kriteria pengambilan keputusan pengujian hipotesis secara statistik dalam rangka pengambilan keputusan penerimaan atau penolakan hipotesis menurut Sugiyono (2006:188) adalah sebagai berikut:

1. Jika $t \text{ hitung} \leq t_{\text{tabel}}$, maka H_0 ditolak dan H_1 ditolak
2. Jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima

Secara statistik hipotesis yang akan diuji berada pada taraf kesalahan 0,05 dengan derajat kebebasan $dk (n-2)$ serta pada uji satu pihak, yaitu pihak kanan. Kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis utama pada penelitian ini dapat ditulis sebagai berikut:

1. $H_a : b_i \neq 0$, artinya tidak ada pengaruh dari *complaint handling* (X) yang terdiri dari *timeliness* (X1), *facilitation* (X2), *redress* (X3), *apology* (X4), *credibility* (X5), dan *attentiveness* (X6) terhadap kepuasan tamu (Y).
2. $H_o : b_1=b_2=b_3=b_4=b_5=b_6=0$, artinya terdapat pengaruh dari *complaint handling* (X) yang terdiri dari *timeliness* (X1), *facilitation* (X2), *redress* (X3), *apology* (X4), *credibility* (X5), dan *attentiveness* (X6) terhadap kepuasan tamu (Y).