

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini meneliti pengaruh *service recovery* terhadap kepuasan tamu De Java Hotel Bandung. Penelitian ini menggunakan dua variabel, menurut Sekaran (2013:68), variabel penelitian adalah “suatu nilai yang berbeda atau bervariasi nilai. Nilai-nilai dapat berbeda pada waktu untuk objek yang sama, atau pada waktu yang sama untuk objek yang berbeda.”

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu variabel dependen dan variabel independen. Menurut Sekaran (2013:69) *dependent variable* atau variabel terikat adalah “variabel yang menjadi perhatian utama bagi peneliti.” Sedangkan *independent variable* atau variabel bebas adalah salah satu yang mempengaruhi variabel dependen baik secara positif atau negatif. Pada penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah kepuasan tamu yang terdiri dari *perceived quality*, dan *expected quality*. Sementara yang menjadi variabel independen adalah *service recovery* yang terdiri dari *apology*, *atonement*, *facilitation*, *promptness*, *explanation*, *effort*, *attentiveness*, dan *compensation*.

Unit analisis dari penelitian ini adalah tamu individu yang melakukan komplain di De Java Hotel Bandung. Berdasarkan unit analisis penelitian tersebut, diteliti mengenai pengaruh *service recovery* terhadap kepuasan tamu di De Java Hotel Bandung. Penelitian ini membutuhkan waktu kurang dari satu tahun. Oleh sebab itu, metode penelitian yang digunakan adalah *cross sectional*. Menurut Uma Sekaran (2013:106) mengemukakan bahwa *cross sectional study* adalah sebuah penelitian dimana data dikumpulkan hanya sekali, mungkin selama beberapa hari atau minggu atau bulan, untuk menjawab pertanyaan penelitian.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan

Berdasarkan variabel yang diteliti, maka jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dan verifikatif. Menurut Sekaran (2013:100), penelitian deskriptif adalah “jenis penelitian konklusif yang memiliki tujuan utama mendeskripsikan sesuatu-biasanya karakteristik pasar atau fungsi.” Penelitian ini terdiri dari dua tujuan, yaitu memperoleh hasil temuan berupa gambaran mengenai *service recovery* dan kepuasan tamu di De Java Hotel Bandung.

Menurut Malhotra (2010:85) penelitian verifikatif atau penelitian kausalitas adalah “penelitian untuk menguji kebenaran hubungan kausal (*cause-and effect*), yaitu hubungan antara variabel independen (yang mempengaruhi) dengan variabel dependen (yang dipengaruhi).” Cooper dan Schindler (2003:163) menjelaskan bahwa secara sederhana penelitian kausalitas adalah penelitian yang menyatakan bahwa variabel A menghasilkan variabel B atau variabel A mendorong munculnya variabel B. Penelitian ini akan menguji kebenaran hipotesis melalui pengumpulan data di lapangan, mengenai pengaruh *service recovery* terhadap kepuasan tamu di De Java Hotel Bandung.

Berdasarkan jenis penelitian yang digunakan, yaitu penelitian deskriptif dan verifikatif maka metode yang digunakan adalah *explanatory survey*. Menurut Malhotra (2010:96) menyatakan bahwa:

Explanatory Survey adalah dilakukan untuk mengeksplorasi situasi masalah, yaitu untuk mendapatkan ide-ide dan wawasan ke dalam masalah yang dihadapi manajemen atau para peneliti tersebut. Penjelasan penelitian dalam bentuk wawancara mendalam atau kelompok fokus dapat memberikan wawasan berharga.

Berdasarkan penelitian tersebut dalam 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 Operasionalisasi Variabel

Dalam suatu penelitian perlu adanya penjabaran melalui operasional variabel agar dapat membedakan konsep teoritis dengan konsep analisis. Menurut Ker Linger dalam Silalahi (2012:119) mengungkapkan bahwa:

Definisi operasional melekatkan pada suatu konstruk dengan cara menetapkan kegiatan-kegiatan atau tindakan-tindakan yang perlu untuk mengukur konstruk atau variabel tersebut. Kemungkinan lainnya, suatu definisi operasional merupakan spesifikasi kegiatan peneliti dalam mengukur suatu variabel atau memanipulasikannya. Suatu definisi operasional merupakan semacam buku pegangan yang berisi petunjuk bagi peneliti. Singkatnya, operasionalisasi sebagai batasan atau arti dari suatu variabel dengan merinci hal yang harus dikerjakan oleh peneliti untuk mengukur variabel tersebut.

Penelitian ini memiliki variabel-variabel yang akan diteliti dan bersifat saling mempengaruhi. Variabel tersebut adalah variabel bebas, variabel kontrol dan variabel terikat. Variabel bebas merupakan variabel sebab atau sesuatu yang mengondisikan terjadinya perubahan dari variabel lain. Menurut Runyan dan Harber dalam Silalahi (2012:113) "*Independent variabel is a variabel that is examined in order to determine its effects on an outcome of interest (the dependent variabel)*".

Variabel yang dikaji dan dianalisis dalam penelitian ini meliputi: *independent variable* yaitu *service recovery* (X) yang memiliki delapan dimensi yaitu *apology, atonement, facilitation, promptness, explanation, effort, attentiveness, dan compensation*. Sedangkan kepuasan tamu (Y) sebagai *dependent variable*. Secara lebih rinci dapat terlihat pada Tabel 3.1 berikut:

TABEL 3.1.
OPERASIONALISASI VARIABEL PENELITIAN

Variabel/ Sub Variabel	Konsep variabel dan sub variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
1	2	3	4	5	6
<i>Service Recovery</i> (X)	<i>Service recovery is the primary way a firm can retain its customers and minimize the costs associated with customer defection and negative word of mout.</i> <i>Service recovery</i> adalah cara utama suatu perusahaan dapat mempertahankan pelanggan dan meminimalkan biaya yang berkaitan dengan <i>customer defection</i> dan negatif <i>word-of-mouth</i> . (Abou Taleb M dan Abou Kamar M.S (2013:17).				

<i>Apology</i> (X ₁)	Permintaan maaf yang ditujukan kepada tamu hotel atas kegagalan layanan yang dilakukan oleh hotel (Abou Taleb M dan Abou Kamar M.S, 2013:17)	Ketulusan meminta maaf	Tingkat ketulusan pihak hotel dalam meminta maaf atas kegagalan layanan dari De Java Hotel Bandung	Ordinal	III.A.1
		Kejelasan permohonan maaf pihak hotel	Tingkat kejelasan permohonan maaf yang disampaikan pihak hotel melalui form/surat/ email kepada tamu	Ordinal	III.A.2
<i>Atonement</i> (X ₂)	Memberikan respon positif atau memecahkan suatu masalah ketika mendapat <i>complaint</i> dari tamu yang menginap dengan tujuan untuk mendamaikan kedua belah pihak antara perusahaan dan tamu. (Abou Taleb M dan Abou Kamar M.S, 2013:17)	Respon positif terhadap komplain tamu	Tingkat respon positif yang diberikan pihak hotel terhadap komplain tamu	Ordinal	III.B.1
		Perasaan setelah mendapatkan respon	Tingkat perasaan tamu setelah mendapatkan respon dari pihak hotel	Ordinal	III.B.2
<i>Facilitation</i> (X ₃)	Menangani secara langsung yang dilakukan oleh setiap karyawan apabila terdapat keluhan dari	Fasilitas untuk menyampaikan komplain	Tingkat fasilitas yang disediakan pihak hotel untuk tamu menyampaikan komplain di De Java Hotel	Ordinal	III.C.1

	tamu (Abou Taleb M dan Abou Kamar M.S, 2013:17)		Bandung		
		Kejelasan aturan untuk menyampaikan komplain	Tingkat kejelasan aturan bagi tamu yang akan memberikan komplain	Ordinal	III.C.2
<i>Promptness</i> (X ₄)	Kecepatan waktu yang dilakukan oleh perusahaan dalam melayani keluhan tamu (Abou Taleb M dan Abou Kamar M.S, 2013:17)	Kecepatan respon terhadap komplain	Tingkat kecepatan pihak hotel merespon keluhan tamu De Java Hotel Bandung	Ordinal	III.D.1
		Waktu yang dibutuhkan untuk menindak lanjuti komplain tamu	Tingkat waktu yang dibutuhkan pihak hotel untuk menindak lanjuti keluhan tamu	Ordinal	III.D.2
<i>Explanation</i> (X ₅)	Menjelaskan dengan penuh keyakinan kepada tamu yang menginap apabila terjadi keluhan selama menginap. (Abou Taleb M dan Abou Kamar M.S, 2013:17)	Kepercayaan mengenai masalah yang dikeluhkan	Tingkat kepercayaan tamu terhadap penjelasan dari pihak De Java Hotel Bandung mengenai alasan atas masalah yang dikeluhkan	Ordinal	III.E.1
		Keyakinan mengenai masalah yang dikeluhkan	Tingkat keyakinan tamu terhadap penjelasan dari pihak De Java Hotel Bandung mengenai alasan atas masalah yang dikeluhkan	Ordinal	III.E.2

<i>Effort</i> (X ₆)	Usaha yang dilakukan oleh hotel untuk menyelesaikan setiap keluhan tamu atau kegagalan layanan karena terjadinya ketidaknyamanan selama menginap. (Abou Taleb M dan Abou Kamar M.S, 2013:17)	Usaha menyelesaikan komplain	Tingkat usaha pihak hotel memberikan yang terbaik dalam menyelesaikan komplain tamu	Ordinal	III.F.1
		Keseriusan menangani komplain	Tingkat keseriusan pihak De Java Hotel Bandung dalam menangani komplain tamu	Ordinal	III.F.2
<i>Attentiveness</i> (X ₇)	Menangani keluhan tamu atas kegagalan layanan dengan hormat, memperhatikan keprihatian tamu, dan melayani dengan tenang. (Abou Taleb M dan Abou Kamar M.S, 2013:17)	Rasa hormat dalam menangani komplain	Tingkat rasa hormat yang diberikan karyawan hotel saat menangani komplain tamu	Ordinal	III.G.1
		Perhatian terhadap komplain	Tingkat perhatian pihak De Java Hotel Bandung dalam menangani komplain tamu	Ordinal	III.G.2
		Keramahan karyawan hotel	Tingkat keramahan tamahan karyawan De Java Hotel Bandung dalam berinteraksi dengan tamu	Ordinal	III.G.3
<i>Compensation</i> (X ₈)	Memberikan kompensasi atas kegagalan layanan yang dilakukan oleh hotel. (Abou Taleb M dan	Keberagaman kompensasi	Tingkat keberagaman kompensasi yang diberikan De Java Hotel Bandung kepada tamu	Ordinal	III.H.1

	Abou Kamar M.S, 2013:17)	Kesesuaian kompensasi	Tingkat kesesuaian kompensasi yang diberikan kepada tamu	Ordinal	III.H.2
Kepuasan Tamu (Y)	<p><i>Customer satisfaction is a person's feelings of pleasure or disappointment that result from comparing a product or service's perceived performance (or outcome) to expectations.</i></p> <p>Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan produk atau jasa yang diharapkan dengan kinerja pelayanan (atau hasil) yang dirasakan. (Kotler dan Keller, 2016:153)</p>				
			Tingkat kepuasan pada terhadap ketulusan pihak hotel dalam meminta maaf atas kegagalan layanan dari De Java Hotel Bandung	Ordinal	III.I.1
		Kepuasan atas <i>apology</i>	Tingkat kepuasan pada terhadap kejelasan permohonan maaf yang disampaikan hotel melalui form/surat/email kepada tamu	Ordinal	III.I.2
		Kepuasan atas <i>atonement</i>	Tingkat kepuasan pada terhadap respon positif yang diberikan pihak hotel terhadap komplains tamu	Ordinal	III.J.1
			Tingkat kepuasan pada terhadap perasaan tamu	Ordinal	III.J.2

	setelah mendapatkan respon dari pihak hotel		
Kepuasan atas <i>facilitation</i>	Tingkat kepuasan pada terhadap fasilitas yang disediakan pihak hotel untuk tamu menyampaikan komplain di De Java Hotel Bandung	Ordinal	III.K.1
	Tingkat kepuasan pada terhadap kejelasan bagi tamu yang akan memberikan komplain	Ordinal	III.K.2
Kepuasan atas <i>promptness</i>	Tingkat kepuasan pada terhadap kecepatan pihak hotel merespon keluhan tamu De Java Hotel Bandung	Ordinal	III.L.1
	Tingkat kepuasan pada terhadap waktu yang dibutuhkan pihak hotel untuk menindak lanjuti keluhan tamu	Ordinal	III.L.2

Kepuasan atas <i>explanation</i>	Tingkat kepuasan pada terhadap kepercayaan tamu terhadap penjelasan dari pihak De Java Hotel Bandung mengenai masalah yang dikeluhkan	Ordinal	III.M.1
Kepuasan atas <i>explanation</i>	Tingkat kepuasan pada terhadap keyakinan tamu terhadap penjelasan dari pihak De Java Hotel Bandung mengenai masalah yang dikeluhkan	Ordinal	III.M.2
Kepuasan atas <i>effort</i>	Tingkat kepuasan pada terhadap usaha pihak hotel memberikan yang terbaik dalam menyelesaikan komplain tamu	Ordinal	III.O.1
Kepuasan atas <i>effort</i>	Tingkat kepuasan pada terhadap keseriusan pihak hotel dalam menangani komplain tamu	Ordinal	III.O.2
Kepuasan atas <i>attentiveness</i>	Tingkat kepuasan pada terhadap rasa hormat yang diberikan karyawan hotel saat menangani komplain tamu	Ordinal	III.P.1

	Tingkat kepuasan pada terhadap perhatian karyawan hotel dalam menangani komplain tamu	Ordinal	III.P.2
	Tingkat kepuasan pada terhadap keramah tamahan karyawan De Java Hotel Bandung dalam berinteraksi dengan tamu	Ordinal	III.P.3
Kepuasan atas <i>compensation</i>	Tingkat kepuasan pada terhadap keberagaman kompensasi yang diberikan pihak hotel kepada tamu	Ordinal	III.Q.1
	Tingkat kepuasan pada terhadap kesesuaian kompensasi yang diberikan kepada tamu	Ordinal	III.Q.2

3.2.3 Jenis dan Sumber Data

Data merupakan sesuatu yang harus dikumpulkan lebih dulu oleh peneliti sebelum mengolahnya menjadi informasi. Menurut Silalahi (2012:280) “data merupakan hasil pengamatan dan pengukuran empiris yang mengungkapkan fakta tentang karakteristik dari suatu gejala tertentu.” Sumber data merupakan gejala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data. Berdasarkan sumber

Aprianti Andini Putri, 2017

PENGARUH SERVICE RECOVERY TERHADAP KEPUASAN TAMU

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

data yang ada, maka jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder.

Menurut Sanusi (2012:103) data primer adalah “data yang pertama kali dicatat dan dikumpulkan oleh peneliti, sedangkan data sekunder adalah data yang sudah tersedia dan dikumpulkan oleh pihak lain.”

Untuk lebih jelasnya mengenai data dan sumber data yang dipergunakan dalam penelitian ini, maka penulis mengumpulkan dan menyajikannya dalam Tabel 3.2 berikut:

TABEL 3.2
JENIS DAN SUMBER DATA

Jenis Data	Sumber
Data Sekunder	
Peringkat Kunjungan Pariwisata Di Dunia dan Asia Tenggara	<i>The Travel & Tourism Competitiveness Index 2015 Comparison</i>
Perkembangan Wisatawan Mancanegara Tahun 2008-2014	Kementrian Pariwisata, 2016
Pertumbuhan Hotel Bintang dan Non-Bintang di Seluruh Wilayah Indonesia	Badan Pusat Statistik 2016
Jumlah Hotel Bintang dan Non – Bintang di Kota Bandung 2015	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung 2016
<i>Market Share</i> De Java Hotel Bandung	<i>Sales and Marketing</i> De Java Hotel Bandung
Jumlah <i>Room Sold</i> dan Tingkat <i>Occupancy</i> di De Java Hotel Bandung Tahun 2013-2015	<i>Front Office Departement</i> De Java Hotel Bandung 2016
<i>Segment Market</i> di De Java Hotel Bandung Tahun 2014-2015	<i>Front Office Departement</i> De Java Hotel Bandung 2016
Evaluasi <i>Guest Comment</i> Keluhan Tamu	<i>Front Office Departement</i> De Java Hotel Bandung 2016
Data Primer	
Tanggapan Tamu Individu Mengenai <i>Service Recovery</i> di De Java Hotel Bandung	Penyebaran Kuesioner pada Tamu Individu De Java Hotel Bandung
Tanggapan Tamu Individu Mengenai Kepuasan Tamu di De Java Hotel Bandung	Penyebaran Kuesioner pada Tamu Individu De Java Hotel Bandung

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2016

3.2.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampel

3.2.4.1 Populasi

Di dalam melakukan penelitian, kegiatan pengumpulan data merupakan langkah penting guna mengetahui karakteristik dari populasi yang merupakan elemen-elemen dalam objek penelitian. Data tersebut digunakan dalam mengambil keputusan untuk menguji hipotesis.

Menurut Sekaran (2013:240) populasi mengacu pada seluruh kelompok orang, peristiwa, atau hal-hal menarik yang ingin diteliti oleh seorang peneliti. Dari pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa populasi bukan sekedar jumlah yang ada pada objek atau subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek tersebut. Berdasarkan pengertian populasi tersebut, maka yang menjadi populasi pada penelitian ini adalah seluruh tamu individu yang melakukan komplain di De Java Hotel Bandung yang berjumlah sebanyak 610 pada tahun 2015.

3.2.4.2 Sampel

Dalam suatu penelitian tidak mungkin semua populasi diteliti, dalam hal ini disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya keterbatasan biaya, tenaga, dan waktu yang tersedia. Menurut Uma Sekaran (2013:241) sampel adalah bagian dari populasi. Sampel demikian sub kelompok atau bagian dari populasi. Dengan mempelajari sampel, peneliti harus mampu menarik kesimpulan yang digeneralisasikan. Untuk menentukan besarnya sampel tersebut bisa dilakukan secara statistik maupun berdasarkan estimasi penelitian, selain itu juga perlu diperhatikan bahwa sampel yang dipilih harus *representative* artinya segala karakteristik populasi hendaknya tercermin dalam sampel yang dipilih.

Berdasarkan kutipan diatas mengatakan bahwa sampel merupakan sebagian dari individu yang memiliki karakteristik tertentu untuk mewakili seluruh populasi yang diamati. Berdasarkan sampel diatas, maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagian dari populasi penelitian.

Untuk menentukan sampel dari populasi yang telah ditetapkan perlu dilakukan pengukuran yang dapat menghasilkan jumlah. Tabachnick dan Fidel (2013:123), mengemukakan pengukuran tersebut yaitu dengan rumus:

$$N \geq 50 + 8m$$

atau

$$N \geq 104 + m$$

Keterangan:

m = jumlah variable

N = jumlah sampel

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

$$N \geq 104 + m$$

$$N \geq 104 + 9$$

$$N \geq 113$$

Jadi dalam penelitian ini ukuran sampel minimal dalam penelitian ini adalah 114 responden. Menurut Winarno Sirakhmat (2002:100) bahwa “Untuk jaminan ada baiknya sampel selalu ditambah sedikit lagi dari jumlah matematik”. Jadi dalam penelitian ini ukuran sampel minimal yang digunakan adalah 115 orang responden.

3.2.4.3 Teknik *Sampling*

Teknik sampel merupakan teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel mana yang akan digunakan dalam penelitian. Menurut Uma Sekaran (2013:244) *sampling* adalah proses pemilihan jumlah elemen yang tepat dari populasi, sehingga sampel penelitian dan pemahaman tentang sifat atau karakteristik memungkinkan bagi kita untuk menggeneralisasi sifat atau karakteristik tersebut pada elemen populasi.

Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *systematic random sampling* dikarenakan populasinya sejenis (homogen) dan dapat

dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut. Metode tersebut dipilih agar peneliti dapat dengan mudah menentukan objek untuk dijadikan sampel dengan tetap menerapkan aturan yang mana pada setiap elemen dalam populasi memiliki peluang yang sama.

Systematic random sampling merupakan teknik *probability sampling* yang akan digunakan karena populasinya dianggap *homogeny* dan dapat digunakan tanpa pengetahuan bingkai. Berikut langkah-langkah yang dilakukan dalam melaksanakan *systematic random sampling*:

1. Menentukan responden yang akan dijadikan penelitian yaitu pelanggan yang melakukan komplain di De Java Hotel Bandung.
2. Menentukan sebuah *check point* pada objek yang akan diteliti, dalam hal ini adalah *check point* nya yaitu De Java Hotel Bandung dan pelanggan yang melakukan komplain di De Java Hotel Bandung.
3. Menentukan waktu yang akan digunakan untuk menentukan *sampling*. Waktu yang digunakan pada saat tamu sudah melakukan komplain dan dalam keadaan santai, peneliti menyebarkan kuesioner pada target responden yang dituju.
4. Melaksanakan orientasi lapangan secara cermat, terutama pada *check point*. Orientasi ini akan dijadikan dasar untuk menentukan interval pemilihan pertama, atau dasar kepadatan pengunjung, penyebaran kuesioner dilakukan secara acak.
5. Menentukan ukuran sampel atau n yaitu sebanyak 115 responden.

3.2.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sekaran (2013:89), teknik pengumpulan data merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari desain penelitian. Untuk mendapatkan data yang berhubungan dengan objek yang sedang diteliti dan diharapkan dapat menunjang penelitian, penulis melakukan pengumpulan data dengan cara:

1. Wawancara adalah kegiatan pengumpulan data dan fakta dengan cara melakukan tanya jawab yang berkaitan dengan penelitian. Teknik wawancara dilakukan dengan maksud untuk mendapat informasi langsung dari responden.

Responden dalam penelitian ini yaitu tamu individu yang melakukan komplain di De Java Hotel Bandung.

2. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data primer yang dilakukan dengan cara menyebarkan seperangkat daftar pertanyaan tertulis. Kuisisioner berisi pertanyaan mengenai karakteristik responden, pengalaman responden mengenai *service recovery* pada De Java Hotel Bandung dan kepuasan tamu. Teknik ini dilakukan untuk melengkapi data yang sedang diteliti dengan cara mencari informasi dari sumber langsung melalui pertanyaan-pertanyaan yang diberikan pada selembar kertas kepada responden. Setelah diisi oleh responden, pertanyaan tersebut dikumpulkan dan setelah itu dikaji untuk menjadi sebuah data yang *real*.
3. Studi literatur berupa usaha pengumpulan informasi yang berkaitan dengan teori-teori yang ada kaitannya dengan masalah dan variabel penelitian yang terdiri dari *service recovery* dan kepuasan tamu. Teknik ini dilakukan untuk melengkapi data yang berkaitan dengan penelitian.

3.2.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas

3.2.6.1 Pengujian Validitas

Di dalam penelitian ini, data mempunyai kedudukan penting dalam penelitian karena data merupakan penggambaran dari variabel yang diteliti, dan mempunyai fungsi sebagai pembentuk hipotesis. Oleh karena itu mutu hasil penelitian ditentukan oleh benar tidaknya atau kevalidan data. Peneliti harus berhati-hati dalam menyusun instrumen, mulai dari penyusunan variabel, pemecahan subvariabel, dan penyusunan butir-butir pertanyaan yang akan diajukan.

Menurut Sekaran (2013:225), validitas adalah “cara pengujian mengenai seberapa baik instrumen dikembangkan dengan konsep langkah-langkah tertentu yang ditujukan untuk mengukur variabel tertentu.” Dengan demikian bahwa data valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian. Uji validitas dilakukan untuk memastikan seberapa baik suatu instrumen digunakan untuk

mengukur konsep yang seharusnya diukur. Dari penelitian ini yang akan diuji adalah validitas dari instrumen *service recovery* sebagai variabel X dan kepuasan tamu sebagai variabel Y.

Tipe validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah validitas konstruk, yaitu menentukan validitas dengan cara mengkorelasikan antar skor yang diperoleh dari masing-masing item berupa pertanyaan dengan skor totalnya. Skor total ini merupakan nilai yang diperoleh dari penjumlahan semua skor item. Berdasarkan ukuran statistik, bila ternyata skor semua item yang disusun menurut dimensi konsep berkorelasi dengan skor totalnya, maka dapat dikatakan bahwa alat ukur tersebut mempunyai validitas.

Langkah-langkah yang dilakukan untuk menguji validitas menurut Sekaran (2008:110) 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 pertanyaan dengan skor total memakai rumus teknik korelasi *product moment*, yang rumusnya sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Sumber : Sugiyono (2011: 183)

Keterangan : r_{xy} : Korelasi skor item dan skor total item
 n : Jumlah responden
 x : Skor per item dalam variabel
 y : Skor total item dalam variabel
 $\sum x$: Jumlah skor dalam distribusi X
 $\sum y$: Jumlah skor dalam distribusi Y
 $\sum x^2$: Jumlah kuadrat dalam skor ditribusi X
 $\sum y^2$: Jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y

Namun, dalam penelitian ini menguji validitas data menggunakan program *IBM SPSS Statistic (Statistical Product for Service Solutions) 22.0 for windows*. Adapun Langkah-langkah yang dilakukan untuk menguji validitas dengan menggunakan program *IBM SPSSStatistic (Statistical Product for Service Solutions) 22.0 for windows* adalah sebagai berikut:

1. Distribusi data pada excel *copy* ke SPSS di *dataview*.
2. Klik *variable view* lalu isi kolom *name* dengan nama item pertanyaan.
3. Klik *analyze, correlate, bivariate*.
4. Keluar jendela baru pada layar, selanjutnya pindahkan seluruh data pada kolom kiri ke kolom *variables*.
5. Tentukan Uji *Correlate*, contreng *Pearson* pada *Correlate Coeffisien* dan tekan OK.
6. Maka hasil validitas akan muncul di *output*.

Keputusan pengujian validitas responden menggunakan taraf signifikansi sebagai berikut :

1. Nilai r dibandingkan dengan r tabel dengan $dk = n-2$ dan taraf signifikansi $\alpha = 0,05$
2. Item pertanyaan-pertanyaan responden penelitian dikatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$.
3. Item pertanyaan-pertanyaan responden penelitian dikatakan tidak valid jika r_{hitung} lebih kecil dari $r_{hitung} < r_{tabel}$

Pengujian validitas diperlukan untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan untuk mencari data primer dalam sebuah penelitian dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya terukur, dalam penelitian ini, yang akan diuji adalah validitas dari variabel *service recovery* sebagai instrumen variabel (X) dan kepuasan tamu sebagai variabel (Y). Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh hasil pengujian validitas dari item pertanyaan yang diajukan peneliti sebagai berikut:

TABEL 3.3
HASIL PENGUJIAN VALIDITAS

No	Pernyataan	r hitung	r tabel	ket
<i>Apology</i>				
1	Ketulusan pihak hotel dalam meminta maaf atas kegagalan layanan dari De Java Hotel Bandung.	0,605	0,361	Valid
2	Kejelasan permohonan maaf yang disampaikan pihak hotel melalui form/surat/ email kepada tamu.	0,452	0,361	Valid
<i>Attonement</i>				
1	Respon yang diberikan pihak hotel terhadap komplain tamu.	0,548	0,361	Valid
2	Perasaan tamu setelah mendapatkan respon dari pihak hotel.	0,548	0,361	Valid
<i>Facilitation</i>				
1	Fasilitas yang disediakan pihak hotel untuk tamu menyampaikan komplain di De Java Hotel Bandung	0,770	0,361	Valid
2	Kejelasan aturan bagi tamu yang akan memberikan komplain.	0,751	0,361	Valid
<i>Promptness</i>				
1	Kecepatan pihak hotel merespon keluhan tamu De Java Hotel Bandung.	0,893	0,361	Valid
2	Waktu yang dibutuhkan pihak hotel untuk menindak lanjuti keluhan tamu.	0,895	0,361	Valid
<i>Explanation</i>				
1	Kepercayaan tamu terhadap penjelasan dari pihak De Java Hotel Bandung mengenai alasan atas masalah yang dikeluhkan.	0,864	0,361	Valid
2	Keyakinan tamu terhadap penjelasan dari pihak De Java Hotel Bandung mengenai alasan atas masalah yang dikeluhkan	0,763	0,361	Valid
<i>Effort</i>				
1	Usaha pihak hotel memeberikan yang terbaik dalam menyelesaikan komplain tamu.	0,888	0,361	Valid
2	Keseriusan pihak De Java Hotel Bandung dalam menangani komplain tamu.	0,832	0,361	Valid
<i>Attentiveness</i>				
1	Rasa hormat yang diberikan karyawan hotel saat menangani komplain tamu.	0,821	0,361	Valid
2	Perhatian pihak De Java Hotel Bandung dalam menangani komplain tamu.	0,798	0,361	Valid
3	Keramahan karyawan De Java Hotel Bandung	0,800	0,361	Valid

dalam berinteraksi dengan tamu

Compensation				
No	Pernyataan	r hitung	r tabel	ket
1	Keberagaman kompensasi yang diberikan De Java Hotel Bandung kepada tamu.	0,839	0,361	Valid
2	Kesesuaian kompensasi yang diberikan kepada tamu	0,680	0,361	Valid
Kepuasan Tamu				
1	Kepuasan terhadap permintaan maaf yang diberikan pihak hotel.	0,780	0,361	Valid
2	Kepuasan terhadap respon yang diberikan pihak hotel.	0,914	0,361	Valid
3	Kepuasan terhadap fasilitas yang disediakan oleh pihak hotel untuk menyampaikan keluhan.	0,726	0,361	Valid
4	Kepuasan terhadap kecepatan dalam merespon keluhan tamu.	0,865	0,361	Valid
5	Kepuasan terhadap penjelasan pihak hotel mengenai masalah yang dikeluhkan.	0,859	0,361	Valid
6	Kepuasan terhadap usaha dari pihak hotel dalam menangani keluhan tamu.	0,943	0,361	Valid
7	Kepuasan terhadap perhatian pihak hotel dalam menangani keluhan tamu.	0,831	0,361	Valid
8	Kepuasan terhadap kompensasi yang diberikan oleh pihak hotel.	0,793	0,361	Valid

Sumber: Hasil pengolahan data, 2016.

Berdasarkan hasil pengolahan pengujian validitas di atas maka dapat dilihat bahwa variabel *service recovery* dan kepuasan tamu menunjukkan item-item pertanyaan dalam kuesioner valid karena skor r_{hitung} lebih besar dibandingkan dengan r_{tabel} yang bernilai 0,361.

3.2.6.2 Pengujian Reliabilitas

Dalam hal reabilitas, Menurut Uma Sekaran (2013:225), reliabilitas adalah cara pengujian mengenai seberapa konsisten konsep alat ukur tersebut. Adapun rumus yang digunakan untuk mengukur reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan uji *Cronbach Alpha* karena alternatif jawaban pada instrumen penelitian lebih dari dua. Rumusnya adalah sebagai berikut :

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

Sumber : Husen Umar (2009:170)

Keterangan:

r_{11} = reliabilitas instrumen

k = banyak butir pertanyaan

s_i^2 = varians total

$\sum s_i^2$ = jumlah varians butir tiap pertanyaan

Jumlah varian butir tiap pertanyaan dapat dicari dengan cara mencari nilai varians tiap butir yang kemudian dijumlahkan sebagai berikut :

$$s_i^2 = \frac{\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{n}}{n}$$

Sumber : Husen Umar (2009:170)

Keterangan :

s_i^2 = varian

$\sum x$ = jumlah skor

n = jumlah variabel total

Perhitungan reliabilitas pertanyaan dilakukan dengan bantuan program SPSS 20 for windows. Adapun langkah-langkahnya sebagai berikut:

1. Buka program SPSS
2. Buka data yang akan diuji reliabilitasnya
3. Klik **Analyze > Scale > Reliability Analysis**
4. Kemudian akan muncul kotak dialog **Reliability Analysis**. Pindahkan semua variabel ke dalam kotak disebalah kanan, dengan cara klik tanda panah yang terdapat diantara kedua kotak tersebut

5. Klik statistik, kemudian muncul kotak dialog baru yakni **Reliability Analysis: Statistics**. Beri tanda centang pada Butir, **Scale** dan **Scale if butirdeleted** pada kotak “**Descriptive for**”. Selanjutnya klik **Continue**. Klik **OK**

Maka akan muncul secara otomatis *output* untuk mengetahui data tersebut apakah *reliable* atau tidak yang dapat dilihat dari nilai alpha. Data akan *reliable* bila nilai alpha lebih besar daripada nilai pada R Tabel.

Cronbach Alpha merupakan keadaan yang menunjukkan seberapa baik item dalam suatu kumpulan secara positif berkorelasi atau satu sama lain. *Cronbach Alpha* dihitung dalam hal rata-rata interkorelasi antar item yang mengukur konsep. Semakin dekat *Cronbach Alpha* dengan angka 1 maka semakin tinggi keandalan konsistensi internal (Sekaran, 2006 :177)

Keputusan pengujian reliabilitas ditentukan dengan menggunakan ketentuan sbagai berikut:

1. Jika *cronbach alpha* $> 0,70$ maka item pertanyaan dinyatakan reliabel.
2. Jika *cronbach alpha* $< 0,70$ maka item pertanyaan dinyatakan tidak reliabel.

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh hasil pengujian validitas dari item pertanyaan yang diajukan peneliti sebagai berikut:

TABEL 3.4
HASIL PENGUJIAN RELIABILITAS

No	Variabel	$C\alpha_{hitung}$	$C\alpha_{minimal}$	Keterangan
1	<i>Service Recovery</i>	0,704	0,700	Reliabel
2	Kepuasan Tamu	0,793	0,700	Reliabel

Sumber : Hasil Pengolahan data, 2016

Berdasarkan tabel data hasil reliabilitas menunjukan bahwa *service recovery* (X) dan kepuasan tamu (Y) reliabel karena nilai *cronbach alpha* $> 0,70$. Hasil uji reabilitas *service recovery* memperoleh 0,704 sedangkan kepuasan tamu memperoleh sebesar 0,793.

3.2.7 Rancangan Analisis Data

Data yang diperoleh dan dikumpulkan kemudian diolah dan dianalisis. Tujuan pengolahan data adalah untuk memberikan keterangan yang berguna, serta

menguji hipotesis yang telah dirumuskan dalam penelitian ini. Maka dari itu, teknik analisis data diarahkan pada pengujian hipotesis serta menjawab masalah yang diajukan. Alat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner ini disusun berdasarkan variabel yang terdapat dalam penelitian.

3.2.7.1 Rancangan Analisis Data Deskriptif

Penelitian ini menggunakan analisis data deskriptif untuk mendeskripsikan variabel-variabel penelitian.

1. Analisis frekuensi adalah distribusi matematika dengan tujuan memperoleh hitungan jumlah tanggapan terkait dengan nilai yang berbeda dari satu variabel dan dua variabel mengungkapkan jumlah dalam persentase. (Naresh K. Malhotra, 2009:480)
2. Analisis *Cross Tabulation* adalah teknik statistik yang menggambarkan dua atau lebih variabel secara bersamaan dan hasil dalam tabel yang mencerminkan distribusi gabungan dari dua atau lebih variabel yang memiliki sejumlah kategori atau nilai-nilai yang berbeda. (Naresh K. Malhotra, 2009:493)
3. Perhitungan skor ideal digunakan untuk mengukur tinggi atau rendahnya pengaruh variabel x yang terdapat di objek penelitian. Berikut rumus untuk menghitung skor ideal.
 - a. Nilai indeks maksimum = skor tertinggi x jumlah item x jumlah responden
 - b. Nilai indeks minimum = skor terendah x jumlah item x jumlah responden
 - c. Jenjang variabel = nilai indeks maksimum – nilai indeks minimum
 - d. Jarak interval = jenjang : banyaknya kelas interval
4. Analisis data deskriptif mengenai *service recovery* di De Java Hotel Bandung melalui tiga dimensi yaitu *apology, atonement, facilitation, promptness, explanation, effort, attentiveness, dan compensation..*

5. Analisis data deskriptif mengenai kepuasan tamu di De Java Hotel Bandung.

3.2.7.2 Pengujian Hipotesis

Analisis berikutnya adalah analisis verifikatif. Analisis data dilakukan setelah data seluruh responden terkumpul. Dalam penelitian kuantitatif analisis data dilakukan setelah data seluruh responden terkumpul. Langkah-langkah yang akan dilakukan dalam kegiatan analisis data dalam penelitian ini yaitu:

1. *Method of Successive Internal* (MSI)

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah *ordinal scale* yaitu skala yang berbentuk peringkat yang menunjukkan suatu urutan preferensi atau penilaian. Skala ordinal ini perlu ditransformasikan 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 :

$$Scale Value = \frac{(Density at lower limit) - (Density at upper limit)}{(Area below upper limit) - (Area below lower limit)}$$

Data penelitian yang telah bersekala interval selanjutnya akan ditentukan pasangan data variabel bebas dengan variabel terikat serta akan ditentukan persamaan yang berlaku untuk pasangan-pasangan tersebut.

2. Menyusun data

Mengecek nama dan kelengkapan identitas responden, serta mengecek kelengkapan data yang diisi oleh responden untuk mengetahui karakteristik responden.

3. Tabulasi data

Tabulasi data yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah memberi skor pada item, menjumlahkan skor pada setiap item, menyusun ranking skor pada setiap variabel penelitian.

4. Menganalisis Data

Menganalisis data yaitu proses pengolahan data dengan menggunakan rumus-rumus statistik, menginterpretasikan data agar diperoleh suatu kesimpulan.

Berdasarkan tujuan penelitian, maka variabel yang dianalisis adalah variabel independen (X) yaitu *service recovery* yang terdiri dari *apology*, *atonement*, *facilitation*, *promptness*, *explanation*, *effort*, *attentiveness*, dan *compensation*. Sedangkan variabel dependen (Y) yaitu kepuasan tamu.

Persamaan regresi linier berganda lima variabel bebas tersebut dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + b_7X_7 + b_8X_8$$

Keterangan : Y = Subyek dalam variabel terikat yang diprediksikan (kepuasan tamu)

a = harga Y bila X = 0

b = koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel terikat yang didasarkan pada variabel bebas. Bila b (+) maka terjadi kenaikan, bila b (-) maka terjadi penurunan.

x = subyek pada variabel bebas yang mempunyai nilai tertentu X_1 (*apology*), X_2 (*atonement*), X_3 (*facilitation*), X_4 (*promptness*), X_5 (*explanation*), X_6 (*effort*), dan X_7 (*attentiveness*) dan X_8 (*compensation*) adalah variabel penyebab.

Teknik analisis regresi linier berganda dilakukan dengan prosedur kerja sebagai berikut :

1. Uji Asumsi Normalitas

Uji normalitas adalah untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual terdistribusi normal. Syarat pertama untuk melakukan analisis regresi adalah normalitas, yaitu data sampel hendaknya memenuhi persyaratan distribusi normal. Untuk mengetahui apakah data yang digunakan berdistribusi normal atau tidak, dapat menggunakan *normal probability plot*.

2. Uji Asumsi Multikolinearitas

Uji multikolinieritas adalah untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linier berganda. Jika ada korelasi yang tinggi diantara variabel-variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat menjadi terganggu. Parameter yang sering digunakan untuk mendeteksi multikolinieritas adalah nilai VIF (*variance inflation factor*). Suatu regresi dikatakan terdeteksi multikolinieritas apabila nilai VIF menjauhi 1 dan kurang dari 10.

3. Uji Asumsi Autokorelasi

Persamaan regresi yang baik adalah yang tidak memiliki masalah autokorelasi, jika terjadi autokorelasi maka persamaan tersebut tidak layak dipakai prediksi. Masalah autokorelasi baru timbul jika ada korelasi secara linier antar kesalahan pengganggu periode t (berada) dan kesalahan pengganggu periode $t-1$ (sebelumnya).

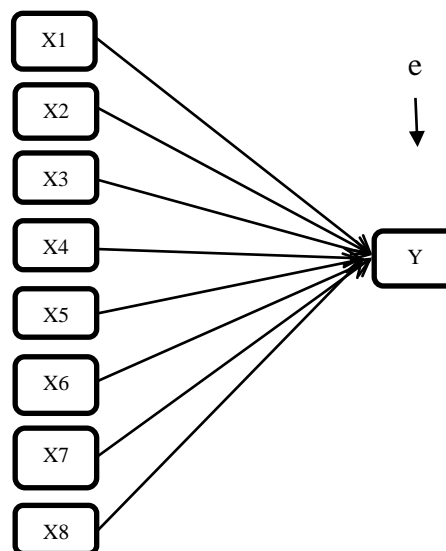
4. Uji Asumsi Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau disebut homoskedastisitas. Suatu regresi dikatakan tidak terdeteksi heteroskedastisitas apabila diagram pencar residualnya tidak membentuk pola tertentu.

5. Uji Linearitas

Uji linieritas digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan dalam suatu empiris sebaiknya berbentuk linear, kuadrat atau kubik (Ghozali, 2002:80). Dengan uji ini akan diperoleh informasi apakah model empiris sebaiknya linear, kuadrat atau kubik. Menurut Ridwan (2011:184) “uji linearitas bertujuan untuk menguji data yang dihubungkan, apakah berbentuk garis linier atau tidak”. Uji linearitas bertujuan untuk memastikan hubungan antara variabel X dengan variabel Y bersifat linear, kuadratik atau dalam derajat lebih tinggi.

Dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda yang digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas (X) yaitu X_1 (*apology*), X_2 (*atonement*), X_3 (*facilitation*), X_4 (*promptness*), X_5 (*explanation*), X_6 (*effort*), X_7 (*attentiveness*) dan X_8 (*compensation*) terhadap variabel terikat (Y) yaitu kepuasan tamu. Maka terlebih dahulu hipotesis konseptual tersebut digambarkan dalam sebuah paradigma seperti gambar berikut :



GAMBAR 3.1
REGRESI LINIER BERGANDA

Langkah terakhir dari analisis data yaitu menguji hipotesis dengan tujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang cukup jelas dan dapat dipercaya antara variabel bebas dengan variabel terikat yang pada akhirnya

akan diambil suatu kesimpulan H_0 ditolak atau H_a diterima dari hipotesis yang telah dirumuskan. Rancangan hipotesis dalam penelitian ini adalah :

A. Secara Simultan

Pengujian hipotesis secara simultan dengan menggunakan uji F dihitung dengan rumus Sudjana (1996 :369)

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

Keterangan: R = Nilai korelasi

K = Jumlah variabel independen

n = Jumlah sampel

Kriteria pengambilan keputusan untuk hipotesis yang diajukan adalah :

Jika $f_{hitung} > f_{tabel}$, maka H_0 ditolak artinya *service recovery* berpengaruh terhadap kepuasan tamu.

Jika $f_{hitung} < f_{tabel}$, maka H_0 diterima artinya *service recovery* tidak berpengaruh terhadap kepuasan tamu.

B. Secara Parsial

Pengujian hipotesis ini dengan menggunakan uji t dihitung dengan rumus Sudjana (1996 :62)

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

Keterangan:

r = Nilai korelasi

n = jumlah responden

r^2 = besarnya pengaruh

Pengujian hipotesis yang akan diuji dalam rangka pengambilan keputusan penerimaan atau penolakan hipotesis pada pengujian parsial dapat ditulis sebagai berikut :

- a. $H_0 : PYX_1 = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh antara *apology* terhadap kepuasan tamu.
 $H_a : PYX_1 \neq 0$, artinya terdapat pengaruh antara *apology* terhadap kepuasan tamu.
- b. $H_0 : PYX_2 = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh antara *atonement* terhadap kepuasan tamu.
 $H_a : PYX_2 \neq 0$, artinya terdapat pengaruh antara *atonement* terhadap kepuasan tamu.
- c. $H_0 : PYX_3 = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh antara *facilitation* terhadap kepuasan tamu.
 $H_a : PYX_3 \neq 0$, artinya terdapat pengaruh antara *facilitation* terhadap kepuasan tamu.
- d. $H_0 : PYX_4 = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh antara *promptness* terhadap kepuasan tamu.
 $H_a : PYX_4 \neq 0$, artinya terdapat pengaruh antara *promptness* terhadap kepuasan tamu.
- e. $H_0 : PYX_5 = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh antara *explanation* terhadap kepuasan tamu.
 $H_a : PYX_5 \neq 0$, artinya terdapat pengaruh antara *explanation* terhadap kepuasan tamu.
- f. $H_0 : PYX_6 = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh antara *effort* terhadap kepuasan tamu.
 $H_a : PYX_6 \neq 0$, artinya terdapat pengaruh antara *effort* terhadap kepuasan tamu.
- g. $H_0 : PYX_7 = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh antara *attentiveness* terhadap kepuasan tamu.
 $H_a : PYX_7 \neq 0$, artinya terdapat pengaruh antara *attentiveness* terhadap kepuasan tamu.

h. $H_0: \rho_{YX_8} = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh antara *compensation* terhadap kepuasan tamu.

$H_a : \rho_{YX_8} \neq 0$, artinya terdapat pengaruh antara *compensation* terhadap kepuasan tamu.