

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian

Penelitian ini meneliti mengenai pengaruh dari *service recovery* yang terdiri dari *compensation*, *employee empowerment*, *employee behaviours*, dan *communication*, serta pengaruhnya terhadap kepuasan tamu *free individual traveler* yang menginap di Serela Riau Hotel Bandung dengan menggunakan pendekatan ilmu manajemen pemasaran. Penelitian ini menggunakan dua variabel, menurut Uma Sekaran (2013:68), variabel adalah segala sesuatu yang dapat berbeda atau memiliki variasi nilai.

Variabel pada penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu *Independent variabel* (variabel bebas) dan *dependent variable* (variabel terikat). Menurut Sekaran dan Bougie (2013:69) *independent variable* atau variabel bebas merupakan salah satu yang mempengaruhi *dependent variable* baik secara positif atau negatif dan *dependent variable* atau variabel terikat merupakan variabel yang menjadi perhatian utama bagi peneliti. Pada penelitian ini yang menjadi *Independent variable* (variabel bebas) adalah *service recovery* yang terdiri dari *compensation*, *employee empowerment*, *employee behaviours*, dan *communication*. Sedangkan yang menjadi *Dependent variable* (variabel terikat) adalah kepuasan tamu yang terdiri *expectation* dan *perceived performance*.

Objek penelitian atau unit analisis dari penelitian ini adalah *free individual traveler* yang menginap di Serela Riau Hotel Bandung. Berdasarkan objek penelitian atau unit analisis penelitian tersebut, diteliti mengenai pengaruh *service recovery* terhadap kepuasan tamu di Serela Riau 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 di mana data dikumpulkan hanya sekali, mungkin selama beberapa hari atau minggu atau bulan, untuk menjawab pertanyaan penelitian. Penelitian ini difokuskan pada penelitian tentang analisis *service recovery* yang berdampak kepuasan tamu.

3.2. Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode Penelitian yang Digunakan

Berdasarkan variabel yang diteliti, maka jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dan verifikatif. Menurut Uma 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 yang menginap di Serela Riau Hotel Bandung.

Berdasarkan jenis penelitian yang digunakan, yakni deskriptif dan kausalitas (verifikatif), maka metode penelitian yang akan digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dan metode *explanatory survey*. Menurut Sugiyono (2014:8) mendefinisikan metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Sedangkan metode *explanatory survey* menurut Sugiyono (2012:11) merupakan metode penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut. Sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis. Berdasarkan penelitian tersebut yang menggunakan metode tersebut, 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

Variabel yang akan dianalisis dalam penelitian ini yaitu: *independent variable* yaitu *service recovery* (X) yang memiliki empat dimensi yaitu *compensation*, *employee empowerment*, *employee behaviours*, dan *communication*. Sedangkan kepuasan tamu (Y) sebagai *dependent variable* memiliki dimensi yang terdiri dari *expectation* dan *perceived performance*. Berikut adalah tabel 3.1 operasional variabel, sebagai berikut:

TABEL 3.1
OPERASIONALISASI VARIABEL PENELITIAN

VARIABEL	DIMENSI	KONSEP VARIABEL/ DIMENSI	INDIKATOR	UKURAN	SKALA	NO. ITEM
<i>Service Recovery</i>		Pemulihan layanan didefinisikan sebagai tidanakan integratif yang dilakukan perusahaan untuk membangun kembali kepuasan dan loyalitas pelanggan setelah kegagalan layanan (pemulihan pelanggan) untuk memastikan bahwa kejadian kegagalan mendorong pembelajaran dan perbaikan proses (proses pemulihan) dan untuk melatih dan memberi penghargaan kepada karyawan (pemulihan karyawan) (Stephen 2016)				
			Kemenaikan penawaran discount yang diberikan pihak hotel	Tingkat kemenarikan penawaran diskon yang diberikan Serela Riau Hotel Bandung	Ordinal	III.1
<i>Compensation (X1)</i>		Perusahaan dapat memberikan sumberdaya untuk memperbaiki masalah dan memperbaiki dengan pelanggan melalui pengembalian uang, penggantian pelayanan atau penawaran diskon untuk pembelian dimasa mendatang. Kompensasi mungkin juga termasuk upgrade kamar atau <i>free meal</i> . (Stephen 2016)	Kesesuaian <i>room Upgrade</i> yang diberikan pada tamu yang mengalami kegagalan layanan	Tingkat kesesuaian <i>room upgrade</i> pada tamu yang mengalami kegagalan layanan jasa	Ordinal	III.2
			Komplementari <i>voucher</i> yang beragam	Tingkat kemenarikan ragam pilihan komplementari <i>voucher</i> yang ditawarkan Serela Riau Hotel Bandung	Ordinal	III.3
			Pemberdayaan karyawan mengacu kepada karyawan yang pertama kali menerima komplain yaitu mampu memecahkan masalah dan tidak harus meminta bantuan orang lain. Pemberdayaan karyawan mengacu pada wewenang karyawan untuk memberikan solusi yang memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen, yang berarti	Kemampuan menyelesaikan masalah tanpa meminta bantuan karyawan lain	Tingkat kemampuan karyawan saat menyelesaikan masalah tanpa meminta bantuan karyawan lain	Ordinal
<i>Employee Empowerment (X2)</i>			Kemampuan memberikan solusi sesuai harapan tamu	Tingkat kemampuan karyawan memberikan solusi sesuai harapan tamu	Ordinal	III.5

	memberikan karyawan frontline keinginan, kemampuan, alat dan wewenang untuk melayani pelanggan. (Stephen 2016)				
Employee Behaviours (X3)	Berbagai tindakan pemulihan yang dilakukan oleh karyawan berfungsi sebagai nilai atau hadiah yaitu dengan maksud untuk mengelola harapan pemulihan melalui sikap karyawan seperti permintaan maaf dan memberikan rasa simpati. (Stephen, 2016)	Ucapan permohonan maaf dengan santun	Tingkat kesantunan karyawan saat menyampaikan permohonan maaf	Ordinal	III.6
		Kesadaran diri atas pengakuan terjadinya masalah	Tingkat kesadaran diri atas pengakuan karyawan terhadap masalah	Ordinal	III.7
		Ekspresi <i>gesture</i> menunjukkan rasa sopan santun	Tingkat ekspresi <i>gesture</i> menunjukkan sopan santun	Ordinal	III.8
		Ekspresi wajah menunjukkan rasa penyesalan atas masalah yang terjadi	Tingkat ekspresi wajah menunjukkan rasa penyesalan atas masalah yang terjadi	Ordinal	3.9
		Kesadaran karyawan dalam mengakui kesalahannya	Tingkat kesadaran karyawan dalam mengakui kesalahannya	Ordinal	III.10
Communication (X4)	Komunikasi diartikan sebagai komunikasi dengan konsumen secara personal, melalui email, interaksi melalui website atau internet. Komunikasi mengacu pada informasi yaitu cara bagaimana karyawan perusahaan menyampaikan pelayanannya melalui komunikasi yang jelas, mengajukan	Komunikasi yang jelas dalam memberikan pelayanan saat menyelesaikan masalah	Tingkat kemampuan komunikasi karyawan dengan jelas pada saat menyelesaikan masalah	Ordinal	III.11
		Kemampuan komunikasi saat mengajukan pertanyaan untuk mengklarifikasi situasi	Tingkat kemampuan komunikasi karyawan saat mengajukan pertanyaan untuk mengklarifikasi situasi	Ordinal	III.12

pertanyaan untuk mengklarifikasi situasi dan memahami, serta jujur dalam menyelesaikan masalah. (Stephen, 2016)	Pemahaman karyawan saat berkomunikasi dengan tamu yang mengalami masalah	Tingkat pemahaman karyawan saat berkomunikasi dengan tamu yang mengalami masalah	Ordinal	III.13
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------	---------	--------

Jujur pada saat menyelesaikan masalah	Tingkat kejujuran karyawan pada saat menyelesaikan masalah	Ordinal	III.14
---------------------------------------	------------------------------------------------------------	---------	--------

Kepuasan (Y) *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.*
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)

Perbandingan antara harapan dan kenyataan dengan <i>compensation</i>	Tingkat perbandingan harapan dan kenyataan terhadap penawaran diskon yang diberikan Serela Riau Hotel Bandung	Ordinal	III.15
----------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------	--------

Tingkat perbandingan harapan dan kenyataan terhadap kesesuaian <i>room upgrade</i> pada tamu yang mengalami kegagalan layanan jasa	Ordinal	III.16
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------	--------

Tingkat perbandingan harapan dan kenyataan terhadap kemenarikan ragam pilihan komplementari <i>voucher</i> yang	Ordinal	III.17
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------	--------

ditawarkan Serela Riau Hotel Bandung			
Perbandingan antara harapan dan kenyataan terhadap <i>employee empowerment</i>	Tingkat perbandingan harapan dan kenyataan terhadap kemampuan karyawan saat menyelesaikan masalah tanpa meminta bantuan karyawan lain	Ordinal	III.18
	Tingkat perbandingan harapan dan kenyataan terhadap kemampuan karyawan memberikan solusi sesuai harapan tamu	Ordinal	III.19
Perbandingan antara harapan dan kenyataan terhadap <i>employee behaviours</i>	Tingkat perbandingan harapan dan kenyataan terhadap kesantunan karyawan saat menyampaikan permohonan maaf	Ordinal	III.20
	Tingkat perbandingan harapan dan kenyataan terhadap kesadaran diri atas pengakuan karyawan terhadap masalah	Ordinal	III.21
	Tingkat perbandingan harapan dan kenyataan terhadap ekspresi <i>gesture</i> menunjukkan sopan santun	Ordinal	III.22

	Tingkat perbandingan harapan dan kenyataan terhadap ekspresi wajah menunjukkan rasa penyesalan atas masalah yang terjadi	Ordinal	III.23
	Tingkat perbandingan harapan dan kenyataan terhadap kesadaran karyawan dalam mengakui kesalahannya	Ordinal	III.24
	Tingkat perbandingan harapan dan kenyataan terhadap kemampuan komunikasi karyawan dengan jelas pada saat menyelesaikan masalah	Ordinal	III.25
Perbandingan antara harapan dan kenyataan terhadap <i>communication</i>	Tingkat perbandingan harapan dan kenyataan terhadap kemampuan komunikasi karyawan saat mengajukan pertanyaan untuk mengklarifikasi situasi	Ordinal	III.26
	Tingkat perbandingan harapan dan kenyataan terhadap pemahaman karyawan saat berkomunikasi dengan tamu yang	Ordinal	III.27

	mengalami masalah		
	Tingkat perbandingan harapan dan kenyataan terhadap kejujuran karyawan pada saat menyelesaikan masalah	Ordinal	III.28

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2017

3.2.3 Jenis dan Sumber Data

Sumber data adalah pusat informasi yang relevan berdasarkan keterangan dan bukti yang sudah ada. Berdasarkan sumbernya data dibagi menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder. Menurut Uma Sekaran (2013:113) data primer mengacu pada informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti pada variabel minat untuk tujuan khusus penelitian. Sedangkan data sekunder mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari sumber-sumber yang sudah ada. 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 PENELITIAN

No.	Data	Jenis Data	Sumber Data
1.	Data jumlah hotel berbintang di Kota Bandung	Sekunder	Badan Pusat Statistik Kota Bandung
2.	Data Segmentasi Pasar, <i>Occupancy, room available, room sold, guest comment, direct complaint</i> Serela Riau Hotel Bandung	Sekunder	Manajemen Serela Riau Hotel Bandung
3.	Tanggapan <i>free individual</i> Tamu <i>traveller</i> Mengenai <i>Service Recovery</i> di Serela Riau Hotel Bandung	Primer	Penyebaran Kuesioner pada Tamu Hotel Serela Riau Hotel Bandung
4.	Tanggapan <i>free individual</i> Tamu <i>traveller</i> Mengenai Kepuasan tamu di Serela Riau Hotel Bandung	Primer	Penyebaran Kuesioner pada Tamu Hotel Serela Riau Hotel Bandung

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2017

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 Uma 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 *free individual traveler* yang melakukan komplain di Serela Riau Hotel Bandung yang berjumlah 580 pada tahun 2016

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 subkelompok 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

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 variabel

N = jumlah sampel

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

$$N \geq 104 + m$$

$$N \geq 104 + 5$$

$$N \geq \mathbf{109}$$

Jadi dalam penelitian ini ukuran sampel minimal dalam penelitian ini adalah 109 orang responden. Dalam penelitian ini digunakan sampel sebanyak 109 orang responden.

3.2.4.3 Teknik Sampling

Teknik *sampling* merupakan teknik pengambilan 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 *sampling* pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu *probability sampling* dan *nonprobability sampling*.

1. *Probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel (Sugiyono; 2012:92). Teknik ini meliputi *simple random sampling*, *proportionate stratified random sampling*, *disproportionate stratified random sampling*, dan *sampling area (cluster sampling)*.
2. *Nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono; 2012:95). Teknik ini meliputi *systematic sampling*, *quota sampling*, *incidental sampling*, *purposive sampling*, *sampling jenuh*, *snowball sampling*.

Penelitian ini menggunakan *nonprobability sampling* dari penjabaran diatas. Lebih spesifik, penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Menurut Barenson *et al* (2012:250) menyatakan bahwa dalam teknik *purposive sampling*, subjek dipilih berdasarkan karakteristiknya. Teknik ini dipilih karena populasi dan sampel yang dipilih memiliki karakteristik tertentu. Karakteristik tersebut antara lain:

1. Tamu yang merasakan *service recovery* dari pihak hotel

3.2.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Uma Sekaran (2013:116), 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 *free individual traveler* yang menginap di Serela Riau Hotel Bandung.
2. Observasi merupakan metode pengumpulan data primer mengenai perilaku manusia serta berbagai fenomena kegiatan bisnis tanpa mengajukan pertanyaan atau intraksi dengan individu-individu yang diteliti. Observasi ini dilakukan dengan melakukan pengamatan terhadap objek yang diteliti, khususnya strategi *service recovery* yang dilakukan oleh Serela Riau Hotel Bandung.
3. 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* di Serela Riau Hotel Bandung dan kepuasan tamu.
4. 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 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas

3.2.6.1 Hasil Pengujian Validitas

Menurut Uma 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 dengan menggunakan program *IBM SPSS Statistic (Statistical Product for Service Solutions) 23.0 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 $r_{hitung} < r_{tabel}$.
4. Berdasarkan jumlah angket yang diuji sebanyak 30 responden dengan tingkat signifikansi 5% dan derajat kebebasan (dk) $n-2$ ($20-2=28$), maka didapat nilai r_{tabel} sebesar 0,361.

Perhitungan validitas item instrument dilakukan dengan bantuan SPSS *Statistic 23 for windows*. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS *Statistic 23 for windows* diperoleh hasil pengujian validitas dari item pertanyaan yang diajukan peneliti. Berikut ini adalah hasil pengujian validitas dari item pertanyaan yang diajukan peneliti.

TABEL 3.3

No.	Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
<i>Expected</i>				
A. Compensation				
1.	Kemenaarikan penawaran diskon yang diberikan Serela Riau Hotel Bandung	0,585	0,361	Valid
2.	Kesesuaian <i>room upgrade</i> pada tamu yang mengalami kegagalan layanan jasa	0,311	0,361	Tidak Valid
3.	Kemenaarikan ragam pilihan komplementari voucher yang ditawarkan Serela Riau Hotel Bandung	0,767	0,361	Valid
B. Employee Empowerment				
4.	Kemampuan karyawan saat menyelesaikan masalah tanpa meminta bantuan karyawan lain	0,930	0,361	Valid
5.	Kemampuan karyawan memberikan solusi sesuai harapan tamu	0,949	0,361	Valid
C. Employee Behaviours				
6.	Kesantunan karyawan saat menyampaikan permohonan maaf	0,703	0,361	Valid
7.	Kesadaran diri atas pengakuan karyawan terhadap masalah	0,927	0,361	Valid
8.	Ekspresi gesture menunjukkan sopan santun	0,708	0,361	Valid

9.	Ekspresi wajah menunjukkan rasa penyesalan atas masalah yang terjadi	0,750	0,361	Valid
10.	Kesadaran karyawan dalam mengakui kesalahannya	0,742	0,361	Valid
D. Communication				
11.	Tingkat kemampuan komunikasi karyawan dengan jelas pada saat menyelesaikan masalah	0,908	0,361	Valid
12.	Tingkat kemampuan komunikasi karyawan saat mengajukan pertanyaan untuk mengklarifikasi situasi	0,924	0,361	Valid
13.	Tingkat pemahaman karyawan saat berkomunikasi dengan tamu yang mengalami masalah	0,930	0,361	Valid
14.	Tingkat kejujuran karyawan pada saat menyelesaikan masalah	0,919	0,361	Valid
Perceived				
A. Compensation				
1.	Kemenarikan penawaran diskon yang diberikan Serela Riau Hotel Bandung	0,804	0,361	Valid
2.	Kesesuaian <i>room upgrade</i> pada tamu yang mengalami kegagalan layanan jasa	0,283	0,361	Tidak Valid
3.	Kemenarikan ragam pilihan komplementari voucher yang ditawarkan Serela Riau Hotel Bandung	0,640	0,361	Valid
B. Employee Empowerment				
4.	Kemampuan karyawan saat menyelesaikan masalah tanpa meminta bantuan karyawan lain	0,938	0,361	Valid
5.	Kemampuan karyawan memberikan solusi sesuai harapan tamu	0,940	0,361	Valid
C. Employee Behaviours				
6.	Kesantunan karyawan saat menyampaikan permohonan maaf	0,580	0,361	Valid
7.	Kesadaran diri atas pengakuan karyawan terhadap masalah	0,931	0,361	Valid
8.	Ekspresi gesture menunjukkan sopan santun	0,895	0,361	Valid
9.	Ekspresi wajah menunjukkan rasa penyesalan atas masalah yang terjadi	0,858	0,361	Valid
10.	Kesadaran karyawan dalam mengakui kesalahannya	0,876	0,361	Valid
D. Communication				
11.	Tingkat kemampuan komunikasi karyawan dengan jelas pada saat menyelesaikan masalah	0,885	0,361	Valid
12.	Tingkat kemampuan komunikasi karyawan saat mengajukan pertanyaan untuk mengklarifikasi situasi	0,944	0,361	Valid

13.	Tingkat pemahaman karyawan saat berkomunikasi dengan tamu yang mengalami masalah	0,955	0,361	Valid
14.	Tingkat kejujuran karyawan pada saat menyelesaikan masalah	0,898	0,361	Valid

**HASIL UJI VALIDITAS ITEM PERTANYAAN *SERVICE RECOVERY*
TERHADAP KEPUASAN TAMU**

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2017

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner pada tabel 3.3 di atas, pengukuran validitas untuk variabel *service recovery* yang diharapkan dan dirasakan, menunjukkan bahwa item-item pertanyaan tersebut valid karena nilai signifikansi lebih kecil dibandingkan dengan taraf signifikansi yang bernilai 0,05 dan satu item pernyataan dalam yang diharapkan dan dirasakan tidak valid karena nilai signifikansi lebih besar dibandingkan dengan taraf signifikansi 0,05. Sedangkan kolom r_{hitung} dipergunakan apabila nilai tersebut dibandingkan dengan nilai r_{tabel} sebesar 0,361. Maka dari itu, dilakukan pengujian ulang dengan cara menghilangkan item yang tidak valid.

Diketahui nilai tertinggi dari nilai yang diharapkan (*expected*) terdapat pada item pertanyaan kemampuan karyawan memberikan solusi sesuai harapan tamu yang memiliki nilai 0,949. Sedangkan nilai terendah terdapat pada item pertanyaan kesesuaian *room upgrade* pada tamu yang mengalami kegagalan layanan jasa yang memiliki nilai 0,311. Kemudian diketahui nilai tertinggi dari nilai yang dirasakan (*perceived*) terdapat pada item pertanyaan pemahaman karyawan saat berkomunikasi dengan tamu yang mengalami masalah yang memiliki nilai 0,955. Sedangkan nilai terendah terdapat pada item pertanyaan kesesuaian *room upgrade* pada tamu yang mengalami kegagalan layanan jasa yang memiliki nilai 0,238. Pada *service recovery* yang diharapkan dan dirasakan, terdiri dari 14 item pernyataan, diperoleh hasil 13 item pernyataan dinyatakan valid, sedangkan terdapat satu item pernyataan yang tidak valid yaitu item pernyataan kesesuaian *room upgrade* pada tamu yang mengalami kegagalan layanan jasa yang diharapkan dan dirasakan. Oleh karena itu dilakukan pengujian ulang dengan menghilangkan item pernyataan yang tidak valid. Berikut tabel 3.4 yaitu hasil uji ulang validitas untuk dimensi kepuasan tamu:

TABEL 3.4
HASIL UJI ULANG VALIDITAS ITEM PERTANYAAN *SERVICE RECOVERY* TERHADAP KEPUASAN TAMU

No.	Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
<i>Expected</i>				
A. <i>Compensation</i>				
1.	Kemenaikan penawaran diskon yang diberikan Serela Riau Hotel Bandung	0,585	0,361	Valid
2.	Kemenaikan ragam pilihan komplementari voucher yang ditawarkan Serela Riau Hotel Bandung	0,767	0,361	Valid
B. <i>Employee Empowerment</i>				
3.	Kemampuan karyawan saat menyelesaikan masalah tanpa meminta bantuan karyawan lain	0,930	0,361	Valid
4.	Kemampuan karyawan memberikan solusi sesuai harapan tamu	0,949	0,361	Valid
C. <i>Employee Behaviours</i>				
5.	Kesantunan karyawan saat menyampaikan permohonan maaf	0,703	0,361	Valid
6.	Kesadaran diri atas pengakuan karyawan terhadap masalah	0,927	0,361	Valid
7.	Ekspresi gesture menunjukkan sopan santun	0,708	0,361	Valid
8.	Ekspresi wajah menunjukkan rasa penyesalan atas masalah yang terjadi	0,750	0,361	Valid
9.	Kesadaran karyawan dalam mengakui kesalahannya	0,742	0,361	Valid
D. <i>Communication</i>				
10.	Tingkat kemampuan komunikasi karyawan dengan jelas pada saat menyelesaikan masalah	0,908	0,361	Valid
11.	Tingkat kemampuan komunikasi karyawan saat mengajukan pertanyaan untuk mengklarifikasi situasi	0,924	0,361	Valid
12.	Tingkat pemahaman karyawan saat berkomunikasi dengan tamu yang mengalami masalah	0,930	0,361	Valid
13.	Tingkat kejujuran karyawan pada saat menyelesaikan masalah	0,919	0,361	Valid
<i>Perceived</i>				
A. <i>Compensation</i>				
1.	Kemenaikan penawaran diskon yang diberikan Serela Riau Hotel Bandung	0,804	0,361	Valid
2.	Kemenaikan ragam pilihan komplementari voucher yang ditawarkan Serela Riau Hotel Bandung	0,640	0,361	Valid

B. <i>Employee Empowerment</i>				
3.	Kemampuan karyawan saat menyelesaikan masalah tanpa meminta bantuan karyawan lain	0,938	0,361	Valid
4.	Kemampuan karyawan memberikan solusi sesuai harapan tamu	0,940	0,361	Valid
C. <i>Employee Behaviours</i>				
5.	Kesantunan karyawan saat menyampaikan permohonan maaf	0,580	0,361	Valid
6.	Kesadaran diri atas pengakuan karyawan terhadap masalah	0,931	0,361	Valid
7.	Ekspresi gesture menunjukkan sopan santun	0,895	0,361	Valid
8.	Ekspresi wajah menunjukkan rasa penyesalan atas masalah yang terjadi	0,858	0,361	Valid
9.	Kesadaran karyawan dalam mengakui kesalahannya	0,876	0,361	Valid
D. <i>Communication</i>				
10.	Kemampuan komunikasi karyawan dengan jelas pada saat menyelesaikan masalah	0,885	0,361	Valid
11.	Kemampuan komunikasi karyawan saat mengajukan pertanyaan untuk mengklarifikasi situasi	0,944	0,361	Valid
12.	Pemahaman karyawan saat berkomunikasi dengan tamu yang mengalami masalah	0,955	0,361	Valid
13.	Kejujuran karyawan pada saat menyelesaikan masalah	0,898	0,361	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2017

Berdasarkan tabel 3.4 diketahui bahwa setelah melakukan uji ulang validitas dimensi kepuasan tamu terdiri dari 13 item pernyataan tersebut dinyatakan valid karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 atau r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} .

3.2.6.2 Hasil Pengujian Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat yang digunakan untuk mengukur suatu kuisio ner yang merupakan indikator dari suatu variabel. Menurut Sekaran dan Bougie (2013:228) pengujian reliabilitas menunjukkan sejauh mana pengukuran itu tanpa prasangka (bebas dari kesalahan) dan karenanya memastikan pengukuran yang konsisten sepanjang waktu dan di berbagai item dalam instrumen, dengan kata lain reliabilitas membantu untuk menilai ukuran yang baik dan mencirikan tingkat konsistensi.

Langkah-langkah yang dilakukan untuk menguji reliabilitas dengan menggunakan program *IBM SPSS Statistic (Statistical Product for Service Solutions) 23.0 for windows* adalah sebagai berikut:

1. Distribusi data pada excel *copy* ke SPSS di *data view*
2. Klik *variable view*, lalu isi kolom *name* dengan variabel-variabel penelitian.
3. Kemudian klik *analyze, scale* dan pilih *reliability analysis*.
4. Pindahkan semua pernyataan tanpa jumlah ke kolom *items*.
5. Klik *statistics*, kemudian pada kolom *descriptive for*, klik *scale if item deleted*
6. Kemudian klik *continue* dan OK

Keputusan pengujian reliabilitas ditentukan dengan menggunakan ketentuan sebagai berikut:

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

Pengujian reliabilitas instrument dilakukan terhadap 30 responden dengan tingkat signifikansi 5% dan derajat kebebasan (dk) $n-2$ ($30-2=28$) dengan menggunakan *software* komputer SPSS (*Statistical Product For Service Solution*) *23.0 for Windows*. Diketahui bahwa semua variabel reliabel, hal ini dikarenakan $C\sigma$ masing-masing variabel lebih besar dibandingkan dengan koefisien *alpha cronbach* yang bernilai 0,700. Berikut tabel uji reliabilitas instrumen penelitian.

TABEL 3.5
HASIL UJI RELIABILITAS *CRONBACH'S ALPHA*

No.	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Koefisien (<i>Cronbach's Alpha</i>)	Keterangan
1.	<i>Service recovery (Expected)</i>	0,865	0,700	Reliabel
2.	<i>Service recovery (Perceived)</i>	0,896	0,700	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2017

Berdasarkan Tabel 3.5, hasil pengolahan data kuesioner di atas pengukuran reliabilitas untuk variabel *service recovery expected* dan *service recovery perceived* dinyatakan reliabel karena nilai *cronbach's alpha* lebih besar dibandingkan dengan koefisien (*cronbach's alpha*) yang bernilai 0,700. Variabel yang memiliki nilai tertinggi adalah *service recovery (perceived)*, dengan nilai *cronbach's alpha*

sebesar 0,896, sedangkan *service recovery (expected)* memiliki nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,865.

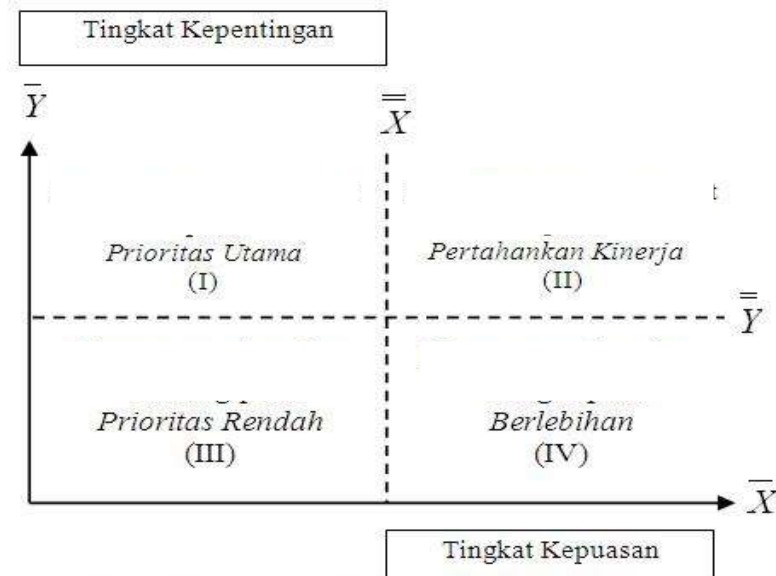
3.2.7 Rancangan Analisis Data

Dalam pelaksanaan penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dan verifikatif yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan. Data tersebut kemudian diolah dan dianalisis untuk memperoleh suatu kesimpulan. Untuk memperoleh data penelitian maka ada 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
 - e. Presentase skor = [(total skor) : nilai maksimum] x 100%
4. Analisis deskriptif kepuasan melalui diagram kartesius kepuasan.



GAMBAR 3.1
DIAGRAM CARTESIUS KEPUASAN

Adapun interpretasi dari kuadran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Prioritas Utama (Concentrate Here)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan atau diharapkan konsumen akan tetapi kinerja perusahaan dinilai belum memuaskan sehingga pihak perusahaan perlu berkonsentrasi untuk mengalokasikan sumber dayanya guna meningkatkan performa yang masuk pada kuadran ini.

2. Pertahankan Prestasi (Keep Up The Good Work)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan diharapkan sebagai faktor penunjang kepuasan konsumen sehingga perusahaan wajib untuk mempertahankan prestasi kinerja tersebut.

3. Prioritas Rendah (Low Priority)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap mempunyai tingkat persepsi atau kinerja aktual yang rendah dan tidak terlalu penting dan atau tidak terlalu diharapkan oleh konsumen sehingga perusahaan tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor tersebut.

4. Berlebihan (Possibly Overkill)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan sehingga perusahaan lebih baik

mengalokasikan sumber daya yang terkait pada faktor tersebut kepada factor lain yang lebih memiliki tingkat prioritas lebih tinggi.

5. Analisis data deskriptif mengenai pengaruh *service recovery* di Serela Riau Hotel Bandung dengan melalui empat dimensi yaitu *compensation*, *employee empowerment*, *employee behaviours*, dan *communication*.
6. Analisis deskriptif mengenai kepuasan tamu di Serela Riau Hotel Bandung yang terdiri dari *expectation* dan *perceived performance*.

3.2.7.2 Rancangan Analisis Data Verifikatif

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda yaitu didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal yang dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal dua. (Sugiyono, 2012: 277).

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. Menyusun Data

Mengecek kelengkapan identitas responden, kelengkapan data dan pengisian yang disesuaikan dengan tujuan penelitian untuk mengetahui karakteristik responden.

2. Tabulasi Data

Kegiatan ini meliputi memberi skor pada setiap item, menjumlahkan skor pada setiap item, menyusun rangking skor pada setiap variabel penelitian

3. Menganalisis Data

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

4. Pengujian

Proses pengujian hipotesis pada penelitian ini dilakukan menggunakan analisis regresi berganda.

Berdasarkan tujuan penelitian, maka variabel yang dianalisis adalah variabel independen (X) yaitu *service recovery* yang terdiri dari *compensation*, *employee empowerment*, *employee behaviours*, dan *communication*. Sedangkan variabel dependen (Y) yaitu kepuasan tamu. Kegiatan analisis data dilakukan melalui beberapa tahap sebagai berikut:

1. *Method of Successive Interval*

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 interval*. 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 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:

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

2. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda adalah suatu alat analisis peramalan nilai pengaruh dua atau lebih variabel independent (X1, X2, X3, X4) terhadap variabel dependent (Y) untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan kausal antara dua atau lebih variabel independent. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio. Adapun langkah-langkah dalam menghitung analisis regresi berganda dengan menentukan model persamaan regresi berganda. Perumusan persamaan regresi berganda empat variabel bebas sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4$$

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

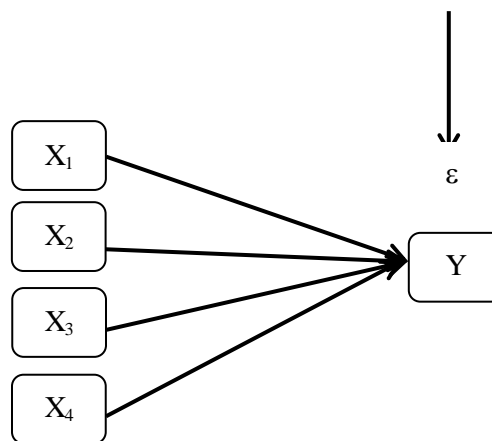
a = Harga Y bila X = 0

b = Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen. Bila $b (+)$ maka terjadi kenaikan dan bila $b (-)$ maka terjadi penurunan.

X = Subyek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu.

X_1 (*Compensation*), X_2 (*Employee Empowerment*) X_3 (*Employee Behaviours*) dan X_4 (*Communication*) adalah variabel penyebab.

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



GAMBAR 3.2
REGRESI LINEAR BERGANDA

Keterangan:

X_1 = *Compensation*

X_2 = *Employee Empowerment*

X_3 = *Employee Behaviours*

X_4 = *Communications*

Y = Kepuasan tamu

Dalam melakukan teknik analisis regresi linier berganda dilakukan dengan prosedur kerja sebagai berikut:

a. 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. *Norma probability plot* dapat digunakan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak.

b. 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.

c. Uji Asumsi Multikolinearitas

Uji multikolinearitas 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 multikolinearitas adalah nilai VIF (*Variance Inflation Factor*). Suatu regresi dikatakan terdeteksi multikolinearitas apabila nilai VIF menjauhi 1 dan kurang dari 10.

d. 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).

3. Analisis Korelasi (R)

Analisis korelasi bertujuan untuk mencari hubungan antara kedua variabel yang diteliti. Antara korelasi dan regresi keduanya mempunyai hubungan yang sangat erat. Korelasi yang tidak dilanjutkan dengan regresi adalah korelasi yang tidak mempunyai hubungan kausal atau sebab akibat, atau hubungan fungsional. Analisis regresi dilakukan bila hubungan dua variabel berupa hubungan kausal atau

fungsional. Adapun intepretasi hasil untuk perhitungan analisis korelasi adalah sebagai berikut:

TABEL 3.6
INTERPRETASI KOEFISIEN KORELASI

Besarnya Nilai	Tingkat Hubungan
0,000 – 0,199	Sangat Rendah
0,200 – 0,399	Rendah
0,400 – 0,599	Sedang
0,600 – 0,799	Kuat
0,800 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Suharsimi, Arikunto (2009:165)

4. Uji Koefisien Determinasi

Analisis determinasi dalam regresi berganda digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen (X_1 , X_2 , X_3 , dan X_4) secara serentak terhadap variabel dependen (Y). Silalahi (2009:375) mengungkapkan koefisien ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar presentase variasi perubahan dalam satu variabel (dependen) ditentukan oleh perubahan dalam variabel lain (independen). $R^2 = 0$, maka tidak ada sedikitpun presentasi sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model tidak menjelaskan sedikitpun variasi variabel dependen.

3.2.8 Pengujian Hipotesis

1. Secara Simultan

Pengujian secara simultan berfungsi untuk membuktikan ahwa setiap variabel independen (*Service Recovery*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan Tamu) secara serentak. Kriteria pengambilan keputusan untuk hipotesis yang diajukan adalah:

- a. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak artinya *service recovery* berpengaruh terhadap kepuasan tamu.
- b. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima artinya *service recovery* tidak berpengaruh terhadap kepuasan tamu.

2. Secara Parsial

Kriteria pengambilan keputusan untuk hipotesis yang diajukan adalah:

- a. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka artinya terdapat pengaruh signifikan antara *compensation* terhadap kepuasan tamu.

Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka artinya tidak terdapat pengaruh signifikan antara *compensation* terhadap kepuasan tamu.

- b. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka artinya terdapat pengaruh signifikan antara *employee empowerment* terhadap kepuasan tamu.

Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka artinya tidak terdapat pengaruh signifikan antara *employee empowerment* terhadap kepuasan tamu.

- c. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka artinya terdapat pengaruh signifikan antara *employee behaviours* terhadap kepuasan tamu.

Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka artinya tidak terdapat pengaruh signifikan antara *employee behaviours* terhadap kepuasan tamu.

- d. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka artinya terdapat pengaruh signifikan antara *communications* terhadap kepuasan tamu.

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka artinya tidak terdapat pengaruh signifikan antara *communication* terhadap kepuasan tamu.