

## BAB III

### OBJEK DAN METODE PENELITIAN

#### 3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini menganalisis mengenai penciptaan kepuasan pengunjung melalui pengelolaan *service recovery* pada *Grand Seriti Boutique Hotel Bandung*. Adapun yang menjadi objek penelitian sebagai variabel bebas (*independent variable*) adalah *service recovery*. Sedangkan yang menjadi variabel terikat (*dependent variable*) adalah kepuasan pengunjung. Variabel bebas yaitu *service recovery* meliputi tiga sub *variable* yaitu *Procedural justice*, *Distributive justice*, *Interactional justice*. Sedangkan variabel terikat yaitu kepuasan pengunjung (Y) yang diharapkan dan dirasakan tamu hotel yang menginap di *Grand Seriti Boutique Hotel Bandung*. Menurut Sugiyono (2012:39), variabel independent atau variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab berubahnya atau timbulnya variabel dependent (terikat).

Objek penelitian ini adalah pendapat tamu individu yang menginap di *Grand Seriti Boutique Hotel Bandung* mengenai *services recovery* terhadap kepuasan pengunjung. Penelitian ini dilakukan dalam waktu kurang dari satu tahun, maka metode yang digunakan adalah *cross sectional methode*. Menurut Husein Umar (2008:45) apabila penelitian yang dilakukan dalam kurun waktu kurang dari satu tahun, maka pendekatan yang digunakan adalah pendekatan *cross sectional*, yaitu Metode penelitian dengan cara mempelajari objek dalam satu kurun waktu tertentu atau tidak berkesinambungan dalam jangka waktu panjang.

Adapun untuk waktu penelitian dilaksanakan pada juli 2012 sampai dengan november 2012 yang dilaksanakan di *Grand Seriti Boutique Hotel Bandung*.

### 3.2 Metode Penelitian

#### 3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan

Menurut Sugiyono (2012:2) yang dimaksud dengan metode penelitian adalah: “cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan variabel-variabel yang diteliti maka jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dan verifikatif. Menurut Traver Travens dalam Husein Umar (209:21) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri baik satu variabel atau lebih (*independent*) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain.

Melalui jenis penelitian deskriptif maka dapat diperoleh deskripsi mengenai 1) pelaksanaan *service recovery* 2) tingkat kepuasan menginap tamu *Grand Seriti Boutique Hotel Bandung*. Sedangkan jenis penelitian verifikatif yaitu menguji kebenaran suatu hipotesis yang dilakukan melalui pengumpulan data di lapangan, data penelitian verifikatif dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh *service recovery* terhadap kepuasan tamu *Grand Seriti Boutique Hotel Bandung*.

Dalam suatu penelitian diperlukan suatu metode untuk mempermudah penulis dalam membuat suatu kesimpulan. Berdasarkan jenis penelitian *deskriptif* dan *verifikatif* tersebut yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan, maka metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *explanatory survey*. Menurut Ker Linger dalam Sugiyono (2011:85) mengemukakan bahwa:

**Evita Asriamalina, 2013**

Upaya Meningkatkan Kepuasan Tamu Yang Menginap Di Grand Seriti Boutique Hotel Bandung Melalui Program Service Recovery (Survei Pada Tamu Individu Yang Menginap Di Grand Seriti Boutique Hotel Bandung)

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

Penelitian survey adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi dan hubungan-hubungan antar variabel, sosiologis maupun psikologis.

Dalam penelitian yang menggunakan metode ini informasi dari sebagian sampel 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 penelitian ini, variabel yang dioperasionalkan adalah *service recovery* untuk variabel bebas (X) dengan dimensi *Procedural justice* ( $X_1$ ), *Distributive justice* ( $X_2$ ), dan *Interactional justice* ( $X_3$ ), Keputusan menginap sebagai variabel terikat (Y) yang terdiri dari *Perceived quality*, dan *Expected quality*.

Pengaruh variabel-variabel tersebut dapat dianalisis melalui pengukuran variabel-variabel penelitian yang dijelaskan dalam tabel operasionalisasi variabel. Pengoperasian variabel dari kedua variabel yang dijadikan objek pada penelitian ini menggunakan skala ordinal, yaitu data yang berjenjang atau berbentuk peringkat, tidak hanya menyatakan peringkat kategori tapi menyatakan peringkat kategori tersebut. Secara lebih rinci operasionalisasi variabel dalam penelitian ini digambarkan dalam Tabel 3.1 sebagai berikut.

**TABEL 3.1**  
**OPERASIONALISASI VARIABEL PENELITIAN**

Variabel/ Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No. item
<b>Service Recovery (X)</b>	<i>Service recovery</i> mengacu pada tindakan yang diambil oleh penyedia layanan untuk mengatasi mengenai keluhan kegagalan layanan yang dirasakan pelanggan (Ah & Wan, 2006)				III
<b>Distributive justice (X<sub>1</sub>)</b>	Yaitu atribut yang memfokuskan pada hasil dari upaya <i>service recovery</i> (Ah & Wan, 2006)	1. Kesesuaian kompensasi	Tingkat kesesuaian kompensasi yang diberikan kepada tamu hotel	ordinal	III.A.1
		2. Manfaat kompensasi	Tingkat manfaat kompensasi yang diberikan kepada tamu hotel	ordinal	III.A.2
		3. Kemudahan kompensasi	Tingkat kemudahan kompensasi yang diterima tamu hotel	ordinal	III.A.3
		4. Keberagaman kompensasi	Tingkat keberagaman kompensasi dalam penanganan keluhan	ordinal	III.A.4

Variabel/ Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No. item
<b>Procedural justice (X.2)</b>	Keadilan prosedural berfokus pada "keadilan yang dirasakan dari kebijakan, prosedur, dan kriteria yang digunakan oleh penyedia jasa pada hasil sengketa atau negosiasi " (Ah & Wan, 2006,p.102)	1. <i>Process complaint</i>	Tingkat kemudahan kompensasi yang diberikan kepada tamu hotel	ordinal	III.B. 1
			Tingkat pengambilan keputusan terhadap keluhan tamu hotel	ordinal	III.B. 2
		2.Aksesibilitas	Tingkat kemudahan tamu hotel untuk <i>complaint</i>	ordinal	III.B. 3
		3. Kecepatan	Tingkat kecepatan dalam penanganan keluhan tamu hotel	ordinal	III.B. 4
		4.Fleksibilitas	Tingkat fleksibilitas dalam memberikan penanganan keluhan tamu hotel	ordinal	III.B. 5

Evita Asriamalina, 2013

Upaya Meningkatkan Kepuasan Tamu Yang Menginap Di Grand Seriti Boutique Hotel Bandung Melalui Program Service Recovery (Survei Pada Tamu Individu Yang Menginap Di Grand Seriti Boutique Hotel Bandung)

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

Variabel/ Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No. item
<b><i>Interactional justice (X<sub>3</sub>)</i></b>	Keadilan interaksional berfokus pada perlakuan interpersonal yang diterima selama proses penanganan (Ah & Wan, 2006)	1.Penjelasan	Tingkat penjelasan Staff terhadap penanganan keluhan	ordinal	III.C.1
		2.Kejujuran	Tingkat kejujuran staff dalam penanganan keluhan	ordinal	III.C.2
		3.Keramahan	Tingkat keramahan staff dalam penanganan keluhan	ordinal	III.C.3
			Tingkat kesopanan staff dalam penanganan keluhan	ordinal	III.C.4
		4.Kesungguhan	Tingkat kesungguhan staff dalam menangani keluhan	ordinal	III.C.5
		5.Kepedulian	Tingkat kepedulian karyawan terhadap penanganan keluhan tamu hotel	ordinal	III.C.6
			Tingkat tanggung jawab staff dalam penanganan keluhan	ordinal	III.C.7

Evita Asriamalina, 2013

Upaya Meningkatkan Kepuasan Tamu Yang Menginap Di Grand Seriti Boutique Hotel Bandung Melalui Program Service Recovery (Survei Pada Tamu Individu Yang Menginap Di Grand Seriti Boutique Hotel Bandung)

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

Variabel/ Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No. item
<b>Kepuasan Wisatawan (Y)</b>	Kepuasan adalah penilaian sikap yang mengikuti pengalaman, konsumen cukup puas dengan kinerja selama kinerja tersebut dianggap masuk ke dalam zona toleransi yang berada di atas tingkat pelayanan yang memadai Lovelock (2011:58).				

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2012.

### 3.2.3 Jenis dan Sumber Data

Sumber data yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan dua data yaitu data primer dan data sekunder.

Sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data diperoleh. Apabila penelitian menggunakan kuesioner atau wawancara, maka sumber data disebut responden, sedangkan jika penelitian menggunakan teknik observasi, maka sumber data bisa berupa benda, gerak, atau proses sesuatu. Menurut Husein Umar (2009:42) “data primer adalah data yang didapat dari sumber pertama baik individu atau perseorang seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti”. Dengan kata lain data primer diperoleh secara langsung. Sedangkan data sekunder menurut Husein Umar (2009:42) adalah “data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain misalnya dalam bentuk tabel-tabel atau diagram-diagram”. Lebih jelasnya mengenai data dan sumber data yang akan digunakan dalam penelitian ini, maka peneliti mengumpulkan dan menyajikan data dalam tabel 3.2 berikut:

**Evita Asriamalina, 2013**

Upaya Meningkatkan Kepuasan Tamu Yang Menginap Di Grand Seriti Boutique Hotel Bandung Melalui Program Service Recovery (Survei Pada Tamu Individu Yang Menginap Di Grand Seriti Boutique Hotel Bandung)

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

**TABEL 3.2**  
**JENIS DAN SUMBER DATA**

No	Jenis Data	Sumber Data
<b>Data Sekunder</b>		
1.	Jumlah Kunjungan Wisatawan ke Jawa Barat	<i>West-Java</i> Indonesia.com
2.	Jumlah Hotel Berbintang di Jawa Barat	Disbudpar Jabar
3.	Jumlah kunjungan wisatawan kota Bandung	bps.go.id dan Disbudpar Kota Bandung
<b>Data Primer</b>		
1.	<i>Room occupancy Grand Seriti Boutique Hotel Bandung</i>	<i>Sales &amp; Marketing department Grand Seriti Boutique Hotel Bandung</i>
2.	Rekapitulasi <i>Quick Survey Grand Seriti Boutique Hotel Bandung</i>	<i>Front Office Department Grand Seriti Boutique Hotel Bandung</i>
3.	<i>Guest comment summary Grand Seriti Boutique Hotel Bandung</i>	<i>Front Office Department Grand Seriti Boutique Hotel Bandung</i>
4.	Klasifikasi tamu yang mengiाप di <i>Grand Seriti Boutique Hotel Bandung</i> tahun	Sumber : <i>Sales &amp; Marketing Department GSBH</i>
5.	<i>Guest Comment Summary Grand Seriti Boutique Hotel</i>	Sumber : <i>Front Office Department GSBH</i>
6.	Program <i>service recovery Grand Seriti Boutique Hotel Bandung</i>	Sumber : <i>Front Office Department GSBH</i>

Sumber: Hasil pengolahan data (2012)

### 3.2.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

#### 3.2.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2012:80), “populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan”.

**Evita Asriamalina, 2013**

Upaya Meningkatkan Kepuasan Tamu Yang Menginap Di Grand Seriti Boutique Hotel Bandung Melalui Program Service Recovery (Survei Pada Tamu Individu Yang Menginap Di Grand Seriti Boutique Hotel Bandung)

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

Populasi bukan hanya sekedar orang tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki subjek atau objek tersebut.

**TABEL 3.3**  
**JUMLAH POPULASI GRAND SERITI *BOUTIQUE* HOTEL BANDUNG**  
**2009-2011**

Tahun	Room Occupancy (%)	Jumlah Popoulasi
2009	74.5%	38.524
2010	75.7%	38.845
2011	67.9%	33.859

Sumber : *Sales and marketing* GSBH 2012

Berdasarkan uraian diatas, maka yang menjadi populasi penelitian adalah adalah tamu yang berkunjung ke *Grand Seriti Boutique* Hotel Bandung selama satu tahun, yaitu pada tahun 2011 sebanyak 33.859 sumber : *Grand Seriti Boutique* Hotel Bandung 2012.

### 3.2.4.2 Sampel

Pada umumnya penelitian yang dilakukan tidak meneliti semua populasi. Hal tersebut disebabkan karena beberapa faktor seperti keterbatasan biaya dan waktu yang tersedia. Oleh karena itu peneliti mengambil sebagian dari populasi yang disebut sampel.

Menurut Sugiyono (2011:62) “sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Untuk pengambilan sampel dari populasi, agar diperoleh sampel yang presentatif mewakili, maka diupayakan setiap subjek dalam populasi mempunyai peluang yang sama untuk menjadi sampel.

Evita Asriamalina, 2013

Upaya Meningkatkan Kepuasan Tamu Yang Menginap Di Grand Seriti Boutique Hotel Bandung Melalui Program Service Recovery (Survei Pada Tamu Individu Yang Menginap Di Grand Seriti Boutique Hotel Bandung)

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

Untuk menghitung sample dilakukan pengambilan 8% sample tamu individu dari jumlah populasi 33.859 orang dengan menggunakan rumus Slovin (Husein Umar, 2003:141) yaitu sebagai berikut:

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

Keterangan : n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Persentase kelonggaran penelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir

(e = 0.1 atau 10%).

Berdasarkan rumus Slovin, maka ukuran sampel yang diambil dari pada penelitian ini adalah sebagai berikut perhitungan rumus Slovin

n = Sampel

N = 2.708

e = 10%

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

$$n = \frac{2.708}{1 + 2.708 * 0.1^2}$$

$$n = \frac{2.708}{1 + 0.2708}$$

$$n = \frac{2.708}{1.2708}$$

$$n = 99,96 = \text{dibulatkan menjadi } 100$$

Jadi dalam penelitian ini ukuran sampel minimal dalam penelitian ini adalah 100 responden. Berdasarkan perhitungan diatas maka diperoleh ukuran sampel (n) minimal sebesar 100. Jadi dalam penelitian ini sampel yang akan diambil

**Evita Asriamalina, 2013**

Upaya Meningkatkan Kepuasan Tamu Yang Menginap Di Grand Seriti Boutique Hotel Bandung Melalui Program Service Recovery (Survei Pada Tamu Individu Yang Menginap Di Grand Seriti Boutique Hotel Bandung)

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

berjumlah 100 orang dari sebagian pengunjung atau total populasi di *Grand Seriti Boutique Hotel*.

### 3.2.4.3 Teknik Sampling

Menurut Sugiyono (2012:81),” Teknik sampel adalah merupakan teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian sehingga dapat diperoleh nilai karakteristik perkiraan (*estimate value*)”.

Pada dasarnya ada dua tipologi dari teknik pengambilan sampel yaitu *probability sampling* dan *nonprobability sampling* (Sugiyono, 2011:117). *Probability sampling* meliputi *simple random*, *proportionate stratified random*, *disproportionate stratified random*, dan *area random*. *Nonprobability sampling* meliputi, *sampling sistematis*, *sampling kuota*, *sampling insidental*, *purposive sampling*, *sampling jenuh*, dan *snowball sampling*.

Teknik sampling dalam penelitian ini menggunakan teknik *Simple Random Sampling*, dikatakan simple karena pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Menurut Sugiyono (2010:85) cara demikian dilakukan bila populasi dianggap homogen. Peneliti memberikan hak yang sama kepada setiap subjek untuk memperoleh kesempatan dipilih menjadi sampel. Penentuan penarikan sampel menggunakan metode tersebut adalah agar peneliti dapat dengan mudah menarik objek untuk dijadikan sampel. Melalui konsep matematik yang tepat yang diterapkan mengikuti sejumlah aturan yang ketat sehingga setiap elemen dalam populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel.

**Evita Asriamalina, 2013**

Upaya Meningkatkan Kepuasan Tamu Yang Menginap Di Grand Seriti Boutique Hotel Bandung Melalui Program Service Recovery (Survei Pada Tamu Individu Yang Menginap Di Grand Seriti Boutique Hotel Bandung)

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

Teknik tersebut digunakan pada penelitian ini karena cocok dengan sampel yang akan diteliti, yaitu anggota populasi yang homogen yang dilakukan secara acak sederhana terhadap tamu individu yang menginap di *Grand Seriti Boutique Hotel Bandung* yang berasal dari jenis tamu individu atau *FIT (free individual traveller)*. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan cara membagikan kuesioner yang berisi pertanyaan mengenai karakteristik responden, *service recovery* di *Grand Seriti Boutique Hotel*, serta kepuasan menginap di *Grand Seriti Boutique Hotel*.

### 3.2.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu proses pengadaan data untuk kepentingan penelitian dimana data yang telah terkumpul digunakan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Menurut Sugiyono (2011:224), “teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data”. Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk penelitian ini adalah:

1. Wawancara

Wawancara merupakan teknik komunikasi pengumpulan data secara langsung dari sumber yang bersangkutan, wawancara ini dilakukan kepada Departemen *Sales and Marketing* dan manajer *Front Office Grand Seriti Boutique Hotel* Observasi

2. Observasi

Observasi dilakukan dengan meninjau serta melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti yaitu *Grand Seriti Boutique Hotel*

Evita Asriamalina, 2013

Upaya Meningkatkan Kepuasan Tamu Yang Menginap Di Grand Seriti Boutique Hotel Bandung Melalui Program Service Recovery (Survei Pada Tamu Individu Yang Menginap Di Grand Seriti Boutique Hotel Bandung)

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

Bandung, khususnya mengenai strategi *service recovery* yang dilaksanakan.

### 3. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data primer melalui menyebarkan daftar pertanyaan tertulis sehubungan dengan masalah yang sedang diteliti kepada responden yang menjadi anggota sampel penelitian yaitu tamu *Grand Seriti Boutique Hotel*.

### 4. Studi literatur

Studi literatur merupakan usaha pengumpulan informasi yang berhubungan dengan teori-teori yang ada kaitannya dengan masalah dan variabel yang diteliti yang terdiri dari *service recovery* dan Kepuasan tamu menginap.

#### **3.2.6 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas**

Pada suatu penelitian, data adalah hal yang terpenting karena data merupakan gambaran dari variabel yang diteliti juga fungsinya sebagai pembentukan hipotesis. Benar tidaknya data akan sangat menentukan mutu hasil penelitian. Sedangkan benar tidaknya data tergantung dari baik tidaknya instrumen pengumpulan data. Instrumen yang baik harus memenuhi dua persyaratan penting yaitu *valid* dan *reliabel*. Penelitian ini menggunakan data ordinal. Oleh karena itu, semua data ordinal yang terkumpul terlebih dahulu ditransformasi menjadi skala interval dengan menggunakan *method of successive*

**Evita Asriamalina, 2013**

Upaya Meningkatkan Kepuasan Tamu Yang Menginap Di Grand Seriti Boutique Hotel Bandung Melalui Program Service Recovery (Survei Pada Tamu Individu Yang Menginap Di Grand Seriti Boutique Hotel Bandung)

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

*interval* (MSI). Pengujian validitas dan realibilitas pada penelitian ini dilakukan dengan bantuan SPSS 18 *for windows*.

### 3.2.6.1 Pengujian Validitas

Menurut Suharsimi Arikunto (2009:145) yang dimaksud dengan validitas adalah "Suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrumen". Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas yang tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang berarti memiliki validitas yang rendah.

Jenis validitas yang digunakan adalah validitas konstruk yang 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. Korelasi antar skor item dengan skor totalnya harus signifikan. Berdasarkan ukuran statistik, bila ternyata skor semua item yang disusun berdasarkan dimensi konsep berkorelasi dengan skor totalnya, maka dapat dikatakan bahwa alat ukur tersebut mempunyai validitas.

Langkah-langkah yang dilakukan untuk menguji validitas (Uma, 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.

**Evita Asriamalina, 2013**

Upaya Meningkatkan Kepuasan Tamu Yang Menginap Di Grand Seriti Boutique Hotel Bandung Melalui Program Service Recovery (Survei Pada Tamu Individu Yang Menginap Di Grand Seriti Boutique Hotel Bandung)

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

4. Menghitung nilai korelasi antara data pada masing-masing pernyataan dengan skor total memakai rumus teknik korelasi *product moment* , yang rumusnya seperti berikut:

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n(\sum X^2) - (\sum X)^2\} \{n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2\}}} \quad (\text{Sugiyono, 2011: 183})$$

Keterangan :

- r = Koefisien validitas item yang dicari  
 X = Skor yang diperoleh subjek dari seluruh item  
 Y = Skor total  
 $\sum X$  = Jumlah skor dalam distribusi X  
 $\sum Y$  = Jumlah skor dalam distribusi Y  
 $\sum X^2$  = Jumlah Kuadrat dalam skor distribusi X  
 $\sum Y^2$  = Jumlah Kuadrat dalam skor distribusi Y  
 n = Banyaknya responden

5. Proses pengambilan keputusan

Pengambilan keputusan didasarkan pada uji hipotesa dengan kriteria sebagai berikut:

- Jika r hitung positif dan r hitung  $\geq 0,3$  maka butir soal valid.
- Jika r hitung negatif dan r hitung  $< 0,3$  maka butir soal tidak valid.

Menurut Masrun dalam Sugiyono (2008:134) menyatakan bahwa item yang dipilih (valid) adalah yang memiliki tingkat korelasi  $\geq 0,3$ . Jadi semakin tinggi validitas suatu alat ukur, maka alat ukur tersebut semakin mengenai sararannya atau semakin menunjukkan apa yang seharusnya diukur.

Untuk lebih jelas tentang uji validitas item data, berikut disajikan hasil rekapitulasi uji validitas  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$  dengan menggunakan program Ms. Excel 2007 sebagai berikut:

**TABEL 3.4**  
**HASIL UJI VALIDITAS**

Variabel	Pilihan	No	r Hitung	Sig	Kriteria
<b>Distributive justice</b>	Harapan	1	0.800	0.000	Valid
		2	0.520	0.003	Valid
		3	0.691	0.000	Valid
		4	0.683	0.000	Valid
	Yang dirasakan	1	0.497	0.005	Valid
		2	0.577	0.001	Valid
		3	0.568	0.001	Valid
		4	0.713	0.000	Valid
	Penting	1	0.547	0.002	Valid
		2	0.650	0.000	Valid
		3	0.655	0.000	Valid
		4	0.422	0.000	Valid
<b>Procedural justice</b>	Harapan	1	0.862	0.000	Valid
		2	0.476	0.008	Valid
		3	0.660	0.000	Valid
		4	0.591	0.001	Valid
		5	0.539	0.002	Valid
	Yang dirasakan	1	0.85	0.001	Valid
		2	0.667	0.000	Valid
		3	0.403	0.027	Valid
		4	0.648	0.000	Valid
		5	0.456	0.011	Valid
	Penting	1	0.497	0.005	Valid
		2	0.613	0.000	Valid
3		0.482	0.007	Valid	

Evita Asriamalina, 2013

Upaya Meningkatkan Kepuasan Tamu Yang Menginap Di Grand Seriti Boutique Hotel Bandung Melalui Program Service Recovery (Survei Pada Tamu Individu Yang Menginap Di Grand Seriti Boutique Hotel Bandung)

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

		4	0.620	0.000	Valid
		5	0.564	0.001	Valid
<b>Interactional justice</b>	Harapan	1	0.879	0.000	Valid
		2	0.464	0.010	Valid
		3	0.541	0.002	Valid
		4	0.587	0.001	Valid
		5	0.534	0.002	Valid
		6	0.583	0.001	Valid
		7	0.452	0.012	Valid
	Yang dirasakan	1	0.500	0.005	Valid
		2	0.668	0.000	Valid
		3	0.443	0.014	Valid
		4	0.526	0.003	Valid
		5	0.444	0.014	Valid
		6	0.648	0.000	Valid
		7	0.518	0.003	Valid
	Penting	1	0.523	0.003	Valid
		2	0.482	0.007	Valid
		3	0.562	0.001	Valid
		4	0.435	0.016	Valid
		5	0.580	0.001	Valid
		6	0.585	0.001	Valid
		7	0.680	0.000	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2013

### 3.2.6.2 Uji Pengujian Reliabilitas

Reliabilitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data, karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang sudah dapat dipercaya, yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. *Reliable* artinya dapat dipercaya, jadi dapat diandalkan. Menurut Sugiyono (2011:183) “Reliabilitas adalah pengukuran yang berkali-kali menghasilkan data yang sama atau konsisten”. Dalam pandangan positivistik, suatu data dinyatakan reliabel

Evita Asriamalina, 2013

Upaya Meningkatkan Kepuasan Tamu Yang Menginap Di Grand Seriti Boutique Hotel Bandung Melalui Program Service Recovery (Survei Pada Tamu Individu Yang Menginap Di Grand Seriti Boutique Hotel Bandung)

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

apabila dua atau lebih peneliti dalam objek yang sama menghasilkan data yang sama atau peneliti sama dalam waktu berbeda menghasilkan data yang sama, atau sekelompok data bila dipecah menjadi dua menunjukkan data yang tidak berbeda.

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

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

(Husein Umar, 2008:125 dan Suharsimi, 2008:171)

Keterangan:

- $r_{11}$  = reliabilitas instrumen
- $k$  = banyaknya butir pertanyaan
- $\sigma_1^2$  = varians total
- $\sum \sigma_b^2$  = jumlah varians butir tiap pertanyaan

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

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

(Husein Umar, 2008:172)

- $n$  = jumlah sampel
- $\sigma$  = jumlah varians
- $X$  = nilai skor yang dipilih (total nilai dari nomor-nomor butir pertanyaan)

Koefisien *Cronbach alpha* merupakan statistik yang paling umum digunakan untuk menguji reliabilitas suatu instrumen penelitian. Suatu instrumen penelitian diindikasikan memiliki tingkat reliabilitas memadai jika Koefisien *Cronbach alpha* lebih besar atau sama dengan 0,70 (Hair, Anderson, Tatham & Black, Uma Sekaran):

**Evita Asriamalina, 2013**

Upaya Meningkatkan Kepuasan Tamu Yang Menginap Di Grand Seriti Boutique Hotel Bandung Melalui Program Service Recovery (Survei Pada Tamu Individu Yang Menginap Di Grand Seriti Boutique Hotel Bandung)

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

*Cronbach alpha* adalah koefisien keandalan yang menunjukkan seberapa baik item dalam suatu kumpulan secara positif berkorelasi atau satu sama lain. *Cronbach alpha* dihitung dalam rata-rata interkorelasi antar item yang mengukur konsep. Semakin dekat *Cronbach alpha* dengan 1, semakin tinggi keandalan konsistensi internal.

Perhitungan validitas dan reliabilitas pertanyaan dilakukan dengan bantuan program aplikasi SPSS 18 *for window*. Adapun langkah-langkah menggunakan SPSS 18 *for window* sebagai berikut:

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

berikut tabel uji reliabilitas instrumen penelitian:

**TABEL 3.6**  
**HASIL PENGUJIAN RELIABILITAS VARIABEL (X) SERVICE RECOVERY**  
**DAN VARIABEL (Y) KEPUASAN MENGINAP**

No	Variabel	Pilihan	<i>alpha cronbach</i>	Keterangan
1	<i>Distributive justice (X<sub>1</sub>)</i>	Harapan	0,611	Reliabel
		Yang dirasakan	0,382	Reliabel
		Penting	0,315	Reliabel
2	<i>Procuderal justice (X<sub>2</sub>)</i>	Harapan	0,637	Reliabel
		Yang dirasakan	0,431	Reliabel
		Penting	0,441	Reliabel

Evita Asriamalina, 2013

Upaya Meningkatkan Kepuasan Tamu Yang Menginap Di Grand Seriti Boutique Hotel Bandung Melalui Program Service Recovery (Survei Pada Tamu Individu Yang Menginap Di Grand Seriti Boutique Hotel Bandung)

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

3	Interactional justice ( $X_3$ )	Harapan	0,686	Reliabel
		Yang dirasakan	0,580	Reliabel
		Penting	0,614	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2013

### 3.2.7 Rancangan Analisis Data dan Pengujian Hipotesis

Teknik analisis data merupakan suatu cara untuk mengukur, mengelola dan menganalisis data tersebut. Tujuan pengolahan data adalah untuk memberikan keterangan yang berguna, serta untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan dalam penelitian ini. Dengan demikian, teknik analisis data diarahkan pada pengujian hipotesis serta jawaban masalah yang diajukan.

Jenis data yang terkumpul dalam penelitian ini adalah data ordinal. Dimana sejalan dengan penelitian ini, yaitu untuk mengetahui pelaksanaan *service recovery* untuk meningkatkan kepuasan tamu menginap di *Grand Seriti Boutique Hotel* dengan bantuan statistik untuk mengolah data yang terkumpul dari sejumlah kuesioner.

Alat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner disusun oleh peneliti berdasarkan variabel yang terdapat dalam penelitian, yaitu memberikan keterangan dan data mengenai *service recovery* yang mempengaruhi kepuasan tamu menginap di *Grand Seriti Boutique Hotel*. Adapun yang menjadi variabel bebas atau variabel X adalah *service recovery* yang memiliki tiga sub dimensi yaitu *procedural justice*, *Distributive justice*, dan *Interactional justice*. Objek yang merupakan variabel terikat atau variabel Y adalah upaya meningkatkan kepuasan tamu menginap. Sehingga penelitian ini akan diteliti pengaruh *service recovery* (X) terhadap upaya meningkatkan

Evita Asriamalina, 2013

Upaya Meningkatkan Kepuasan Tamu Yang Menginap Di Grand Seriti Boutique Hotel Bandung Melalui Program Service Recovery (Survei Pada Tamu Individu Yang Menginap Di Grand Seriti Boutique Hotel Bandung)

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

kepuasan tamu menginap (Y). Kegiatan analisis data dalam penelitian dilakukan melalui tahapan-tahapan sebagai berikut:

### 1. Menyusun Data

Mengecek nama dan kelengkapan identitas responden, serta mengecek kelengkapan data yang diisi oleh responden. Untuk mengetahui karakteristik responden digunakan rumus persentase sebagai berikut:

$$\% = \frac{n}{N} \times 100$$

Dimana:

n = nilai yang diperoleh  
N = jumlah seluruh nilai  
100 = konstanta

### 2. Menyeleksi data untuk memeriksa kesempurnaan dan kebenaran data yang terkumpul.

### 3. Tabulasi Data

Tabulasi data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

- a) Memberikan skor pada setiap item. Salah satu persyaratan dalam menggunakan skala ordinal adalah peringkat jawaban diberikan skor antara 1 sampai dengan 5. Setiap variabel yang dinilai oleh responden, diklasifikasikan ke dalam lima alternatif jawaban (*numeric scale*), dimana setiap *option* terdiri dari lima kriteria skor sebagai berikut:

**TABEL 3.5**  
**SKOR ALTERNATIF JAWABAN**

Alternatif Jawaban	Sangat Tinggi	Tinggi	Cukup tinggi	Rendah	Sangat rendah
Positif	5	4	3	2	1

Sumber: Modifikasi dari Uma Sekaran (2006:51)

Evita Asriamalina, 2013

Upaya Meningkatkan Kepuasan Tamu Yang Menginap Di Grand Seriti Boutique Hotel Bandung Melalui Program Service Recovery (Survei Pada Tamu Individu Yang Menginap Di Grand Seriti Boutique Hotel Bandung)

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

- b) Menjumlahkan skor pada setiap item.
  - c) Menyusun ranking skor pada setiap variabel penelitian.
4. Menganalisis data dan menafsirkan hasil perhitungan berdasarkan angka-angka yang diperoleh dari perhitungan statistik.

### 3.2.7.1 Rancangan Analisis Data

Pada penelitian ini digambarkan dua jenis analisis yaitu analisis deskriptif khususnya bagi variabel yang bersifat kualitatif dan analisis kuantitatif berupa pengujian hipotesis dengan menggunakan uji statistik. Analisis deskriptif digunakan untuk melihat faktor penyebab, sedangkan analisis kuantitatif menitikberatkan dalam pengungkapan perilaku variabel penelitian. Dengan menggunakan kombinasi metode analisis tersebut dapat diperoleh generalisasi yang bersifat komperhensif.

Menurut Sugiyono (2008:207) analisis *deskriptif* dapat digunakan untuk mencari kuatnya hubungan antara variabel melalui analisis korelasi, melakukan prediksi dengan analisis regresi dan membuat perbandingan dengan membandingkan rata-rata data sampel atau populasi tanpa diuji signifikasinya. Melalui analisis korelasi dan membuat perbandingan rata-rata data sampel atau populasi tanpa perlu diuji signifikannya. Analisis *deskriptif* bertujuan mengubah kumpulan data mentah menjadi mudah dipahami dalam bentuk informasi yang lebih ringkas. Analisis *deskriptif* juga dapat digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

**Evita Asriamalina, 2013**

Upaya Meningkatkan Kepuasan Tamu Yang Menginap Di Grand Seriti Boutique Hotel Bandung Melalui Program Service Recovery (Survei Pada Tamu Individu Yang Menginap Di Grand Seriti Boutique Hotel Bandung)

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

Analisis data deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan variabel-variabel penelitian, yaitu:

1. Analisis deskriptif tanggapan tamu hotel yang menginap di *Grand Seriti Boutique Hotel* mengenai strategi *service recovery* hotel sebagai hotel butik yang dilakukan pihak manajemen yang terdiri dari *Procedural justice*, *Distributive justice*, dan *Interactional justice*.
2. Analisis deskriptif tanggapan tamu yang menginap di *Grand Seriti Boutique Hotel* mengenai analisis upaya meningkatkan kepuasan menginap.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis korelasi dan analisis regresi berganda. Regresi berganda digunakan untuk melihat hubungan atau pengaruh fungsional ataupun kausal *procedural justice* ( $X_1$ ), *Distributive justice*, ( $X_2$ ), dan *Interactional justice* ( $X_3$ ) terhadap kepuasan tamu menginap di *Grand Seriti Boutique Hotel*.

Adapun langkah-langkah untuk analisis verifikatif adalah sebagai berikut:

#### 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/penilaian. Skala ordinal ini perlu ditransformasi menjadi skala interval dengan menggunakan *Method 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 jumlah responden.
- c. Berdasarkan proporsi tersebut, selanjutnya dilakukan perhitungan proporsi kumulatif untuk setiap pilihan jawaban.
- d. Menentukan nilai batas Z (tabel normal) untuk setiap pertanyaan dan setiap pilihan jawaban.
- e. Menentukan nilai interval rata-rata untuk setiap pilihan jawaban melalui persamaan sebagai berikut:

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

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

## 2) Teknik Analisis Linear Regresi Berganda

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda (*multiple linear regression*). Analisis regresi linear berganda adalah suatu alat analisis peramalan nilai pengaruh dua atau lebih variabel bebas *service recovery* (X) terhadap variabel terikat upaya meningkatkan kepuasan tamu individu menginap (Y) untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan kausal antara dua variabel bebas atau lebih. Adapun

Evita Asriamalina, 2013

Upaya Meningkatkan Kepuasan Tamu Yang Menginap Di Grand Seriti Boutique Hotel Bandung Melalui Program Service Recovery (Survei Pada Tamu Individu Yang Menginap Di Grand Seriti Boutique Hotel Bandung)

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

untuk pengolahan data dilakukan bantuan program SPSS 18 *for windows*, yang menurut uliyanto (2005:8) dilakukan sebagai berikut:

- a. Masukkan data dalam SPSS pada *data view*, dan pada *variable view* dalam kolom label berilah nama masing-masing variabel.
- b. Klik *analyze, regression linier*. Lalu pindahkan variabel Y sebagai variabel bergantung ke kolom *dependent* serta variabel X1, X2, dan X3, sebagai variabel bebas ke kolom *independent*. Klik *method* pilih *enter*. Abaikan yang lain kemudian klik OK.

Sebelum mengolah data dengan menggunakan program SPSS 18 *for windows*, peneliti harus menentukan terlebih dahulu teknik analisis yang digunakan. Teknik analisis regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda. Menurut Asep Hermawan (2005:220) regresi linear berganda, merupakan suatu model statistik yang sesuai jika masalah penelitian mencakup satu variabel terikat (*dependent*) yang berskala pengukuran metrik (interval atau rasio), yang diduga dapat diprediksi oleh variabel-variabel *independent* yang berskala pengukuran metrik (interval atau rasio).

Analisis regresi digunakan bila penelitian bermaksud ingin mengetahui kondisi diwaktu yang akan datang dengan suatu dasar keadaan sekarang atau ingin melihat kondisi waktu lalu dengan dasar keadaan dimana sifat ini merupakan prediksi atau perkiraan (Irianto, 2006:156). Arti kata prediksi bukanlah merupakan hal yang pasti tetapi merupakan suatu keadaan

yang mendekati kebenaran. Dampak dari penggunaan analisis regresi dapat digunakan untuk memutuskan apakah naik dan menurunnya variabel dependen dapat dilakukan melalui menaikkan dan menurunkan keadaan variabel independen atau untuk meningkatkan keadaan variabel dependen dapat dilakukan dengan meningkatkan variabel independen dan sebaliknya (Sugiyono, 2010:204).

Berdasarkan tujuan penelitian ini, maka variabel yang dianalisis adalah variabel independen yaitu *service recovery* yang terdiri *procedural justice*, *distributive justice*, dan *interactional justice*. Sedangkan variabel dependen adalah upaya meningkatkan kepuasan tamu menginap. 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:

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

Keterangan:

Y = Subyek dalam variabel dependen yang diprediksikan (kepuasan tamu individu menginap)

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 naik, dan bila (-) maka terjadi penurunan.

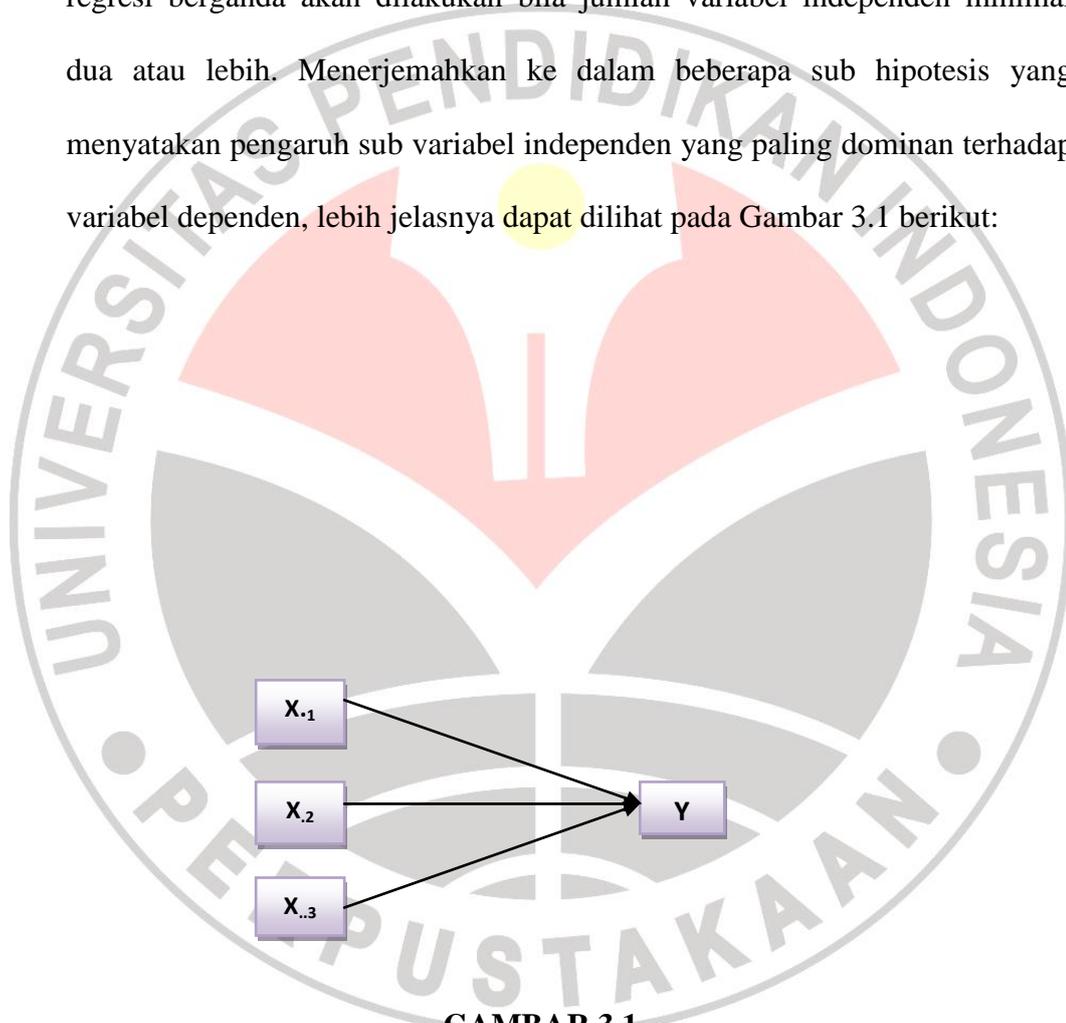
X = Subyek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu. X1, X2, X3 = variabel penyebab (X1 = *procedural justice*), (X2 = *distributive justice*), dan (X3 = *interactional justice*).

**Evita Asriamalina, 2013**

Upaya Meningkatkan Kepuasan Tamu Yang Menginap Di Grand Seriti Boutique Hotel Bandung Melalui Program Service Recovery (Survei Pada Tamu Individu Yang Menginap Di Grand Seriti Boutique Hotel Bandung)

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

Menurut Sugiyono (2010:277) analisis regresi berganda digunakan bila penelitian bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independent sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik-turunkan nilainya). Analisis regresi 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 3.1 berikut:



**GAMBAR 3.1**  
**REGRESI BERGANDA**

Keterangan :

$X_{1}$ = *Procedural justice*

$X_{2}$ = *Distributive justice*

$X_{3}$ = *Interactional justice*

$Y$  = Kepuasan menginap

**Evita Asriamalina, 2013**

Upaya Meningkatkan Kepuasan Tamu Yang Menginap Di Grand Seriti Boutique Hotel Bandung Melalui Program Service Recovery (Survei Pada Tamu Individu Yang Menginap Di Grand Seriti Boutique Hotel Bandung)

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

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

a. Pengujian Secara Simultan

Uji secara simultan yaitu uji statistik bagi koefisien regresi yang bersama-sama mempengaruhi Y, uji ini menggunakan uji F

$$F = \frac{R^2 (n - k - 1)}{K (1 - R^2)} \quad (\text{Iqbal Hasan, 2009:107})$$

Keterangan

R= Nilai korelasi

k= Jumlah variabel bebas

n = Jumlah subjek (sampel)

b. Pengujian Secara Parsial

Uji secara parsial yaitu uji statistik bagi koefisien regresi dengan hanya satu koefisien regresi yang mempengaruhi Y, uji ini menggunakan uji t

$$t_0 = \frac{b_1 - B_1}{S_{b_1}}, i = 1, 2, 3, \dots \quad (\text{Iqbal Hasan, 2009:108})$$

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

### 1. Uji Asumsi Normalitas

Pada analisis regresi data yang dimiliki harus berdistribusi normal. Uji normalitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah residual yang diteliti

Evita Asriamalina, 2013

Upaya Meningkatkan Kepuasan Tamu Yang Menginap Di Grand Seriti Boutique Hotel Bandung Melalui Program Service Recovery (Survei Pada Tamu Individu Yang Menginap Di Grand Seriti Boutique Hotel Bandung)

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

berdistribusi normal atau tidak. Adapun untuk pengolahan data dapat dilakukan dengan bantuan program SPSS 18 *for windows*, yang menurut Duwi Priyatno (2011:278) dilakukan sebagai berikut:

- a) Buka *file* Analisis regresi, *Analyze* → *regression* → *linear*
- b) Masukkan variabel Y pada kotak *dependent* dan variabel X pada kotak *independent*
- c) Pada kotak Plots, pada Y diisi DEPENDENT, pada X diisi ZRESID
- d) Beri contreng pada Normal Probability Plot
- e) Abaikan pilihan lain → OK

## 2. Uji Asumsi Multikolinearitas

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

- a) Buka *file* Analisis regresi, *Analyze* → *regression* → *linear*
- b) Masukkan variabel Y pada kotak *dependent* dan variabel X pada kotak *independent*
- c) Beri contreng pada *Collinearity Diagnostics*. Kemudian klik tombol *Continue*. Pada kotak dialog sebelumnya klik tombol OK.

## 2. Uji Asumsi Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas merupakan adanya varian variabel dalam model yang tidak sama (konstan). Untuk mengetahui adanya heteroskedastisitas dapat

Evita Asriamalina, 2013

Upaya Meningkatkan Kepuasan Tamu Yang Menginap Di Grand Seriti Boutique Hotel Bandung Melalui Program Service Recovery (Survei Pada Tamu Individu Yang Menginap Di Grand Seriti Boutique Hotel Bandung)

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

dilakukan dengan bantuan SPSS 18 *for windows* menurut Duwi Priyanto (2011:292):

- a) Buka file analisis regresi *Analyze* → *regression* → *linear*
- b) Masukkan variabel Y pada kotak *dependent* dan variabel X pada kotak *independent*
- c) Pada kotak save klik *unstandardized*
- d) Abaikan yang lain klik OK

### 3.2.7.2 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  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  ditolak.
2. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

Secara statistik hipotesis yang akan diuji berada pada taraf kesalahan 0,01 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.  $H_0 = 0$ , artinya tidak ada pengaruh yang positif antara *service recovery* yang terdiri dari *Procedural justice* terhadap kepuasan menginap di *GrandSeriti Boutique Hotel Bandung*, baik secara parsial maupun stimulan.
2.  $H_a \neq 0$ , artinya terdapat pengaruh yang positif antara *service recovery* yang terdiri dari *Procedural justice* terhadap kepuasan menginap di

Evita Asriamalina, 2013

Upaya Meningkatkan Kepuasan Tamu Yang Menginap Di Grand Seriti Boutique Hotel Bandung Melalui Program Service Recovery (Survei Pada Tamu Individu Yang Menginap Di Grand Seriti Boutique Hotel Bandung)

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

*GrandSeriti Boutique* Hotel Bandung, baik secara parsial maupun stimulan.

3.  $H_0 = 0$ , artinya tidak ada pengaruh yang positif antara *service recovery* yang terdiri dari *Distributive justice* terhadap kepuasan menginap di *GrandSeriti Boutique* Hotel Bandung, baik secara parsial maupun stimulan.
4.  $H_a \neq 0$ , artinya terdapat pengaruh yang positif antara *service quality* yang terdiri dari *Distributive justice* terhadap kepuasan menginap di *GrandSeriti Boutique* Hotel Bandung, baik secara parsial maupun stimulan.
5.  $H_0 = 0$ , artinya tidak ada pengaruh yang positif antara *service recovery* yang terdiri dari *Interactional justice* terhadap kepuasan menginap di *Grand Seriti Boutique* Hotel Bandung, baik secara parsial maupun stimulan.
6.  $H_a \neq 0$ , artinya terdapat pengaruh yang positif antara *service recovery* yang terdiri dari *Interactional justice* terhadap kepuasan menginap di *Grand Seriti Boutique* Hotel Bandung, baik secara parsial maupun stimulan.