

## **BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

### **3.1 Objek Penelitian**

Penelitian ini akan menganalisis mengenai pengaruh *service recovery* yang terdiri dari *procedural justice*, *interactive justice*, dan *outcome justice* terhadap kepuasan penumpang. Adapun variabel dari *service recovery* adalah sebagai variabel bebas (*independent variable*). Variabel terikat (*dependent variable*) yang diteliti adalah kepuasan penumpang yang terdiri dari tingkat ekspektasi dan tingkat persepsi.

Pada penelitian ini objek yang akan dijadikan responden adalah wisatawan pada penerbangan domestik dan internasional Bandara Husein Sastranegara. Penelitian ini akan dilakukan kurang dari satu tahun, maka metode pendekatan yang dilakukan adalah *cross sectional*. Menurut Uma Sekaran (2011: 117), “Penelitian *cross sectional* adalah sebuah metode penelitian yang dapat dilakukan dengan hanya sekali dikumpulkan, mungkin yang dilakukan selama periode harian, mingguan atau bulanan dalam rangka menjawab pertanyaan penelitian”.

### **3.2 Metode Penelitian**

Menurut Raco (2010:5), mengatakan bahwa metode penelitian adalah suatu kegiatan ilmiah yang terencana, terstruktur, dan sistematis dan memiliki tujuan tertentu. Metode penelitian ini digunakan untuk mempermudah dalam melakukan penelitian, tetapi yang terstruktur dan sistematis, tidak asal-asalan dan sesuai dengan kaidah yang berlaku.

#### **3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Dilakukan**

##### **3.2.1.1 Jenis Penelitian**

Berdasarkan tingkat penjelasan dan bidang penelitian, maka jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dan verivikatif. Menurut Tavers dalam Husein Umar (2007:29), “metode deskriptif bertujuan untuk menggambarkan sifat sesuatu yang tengah berlangsung pada saat riset dilakukan untuk memeriksa sebab-sebab dari suatu gejala tertentu”.

Sedangkan menurut kutjojo (2009:9) penelitian deskriptif merupakan penelitian pada tahap mendefinisikan variabel yang diteliti tanpa dilakukan analisis dalam keterkaitannya dengan variabel lain.

Berdasarkan keterangan ahli di atas, maka penelitian deskriptif dapat disimpulkan sebagai penelitian yang dirancang untuk mendeskripsikan karakteristik dari sebuah populasi atau fenomena apa adanya. Melalui jenis penelitian deskriptif, selanjutnya dapat dianalisa sebagai berikut:

1. Tanggapan wisatawan sebagai penumpang penerbangan domestik maupun internasional yang melewati Bandara Husein Sastranegara terhadap *service recovery* yang tersedia.
2. Tanggapan wisatawan terhadap performa yang dirasakan
3. Seberapa kuat *service recovery* yang dinilai yang terdiri dari *procedural justice*, *interactive justice*, dan *outcome justice* mempengaruhi kepuasan penumpang yang bepergian melalui Bandara Husein Sastranegara baik itu secara simultan maupun parsial.

Menurut Kuntjojo (2009:9), penelitian verivikatif merupakan penelitian yang dilakukan dengan tujuan membuktikan kebenaran suatu teori pada waktu dan tempat tertentu. Menurut Arikunto (2010:7), penelitian verivikatif pada dasarnya ingin menguji kebenaran dari suatu hipotesis yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan. Penelitian diharapkan akan menguji pengaruh *service recovery* terhadap kepuasan penumpang yang bepergian melalui Bandara Husein Sastranegara.

### **3.2.1.2 Metode Penelitian**

Berdasarkan jenis penelitian di atas yaitu penelitian deskriptif dan verivikatif yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan, maka metode penelitian yang akan digunakan adalah metode deskriptif survey dan metode *explanatory survey*. Menurut Ker Linger yang dikutip Sugiyono (2008:7), bahwa “metode deskriptif *survey* dan *explanatory survey* 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 deskripsi dan hubungan-hubungan antar variabel.”

Penelitian yang akan dilakukan ini bersifat *cross section* karena penelitian akan dilakukan pada saat waktu tertentu. Metode *cross sectional* ini seperti yang dipaparkan oleh Husein Umar (2007:45) adalah sebagai berikut: “metode *cross sectional* adalah metode penelitian dengan cara mempelajari objek dalam satu kurun waktu tertentu (tidak berkesinambungan dalam jangka waktu panjang).” Sedangkan menurut Sumarwan, dkk (2011:20) *cross sectional* design yaitu pengumpulan informasi dari setiap elemen sampel yang dilakukan hanya sekali waktu tertentu.

### 3.2.2 Operasional Variabel Penelitian

Variabel yang akan diteliti dioperasionalkan dalam dua variabel utama dari *service recovery* sebagai variabel X yang terdiri dari *procedural justice* (X1), *interactive justice* (X2) dan *outcome justice* (X3) sebagai variabel bebas (*independent variable*). Variabel terikat Y (*dependent variable*) adalah kepuasan penumpang yang terdiri dari tingkat ekspektasi dan tingkat persepsi. Adapun skala yang digunakan dalam penelitian ini baik untuk variabel X maupun variabel Y adalah dengan menggunakan

Untuk lebih rinci operasional variabel dalam penelitian ini ditampilkan dalam table 3.1 sebagai berikut.

**TABEL 3.1**  
**OPERASIONAL VARIABEL PENELITIAN**

Variabel/Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No. item soal
<i>Service Recovery</i>	<i>Service recovery is defined as service providers' proactive efforts and responses to service failure that lead costumers' dissatisfaction with services or products. (Johnston dalam Park, Kim dan O'Neil, 2014:255)</i>				
<i>Procedural justice</i>	<i>Procedural justice concerns policies and rules that any customer has to go through to</i>	Kecepatan	Tingkat kecepatan pegawai bandara dalam menangani keluhan masalah	<i>Ordinal scale</i>	III.A.1
		Kemudahan	Tingkat kemudahan	<i>Ordinal scale</i>	III.A.2

Variabel/Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No. item soal
	<i>seek fairness.</i> ( Lovelock , 2011:375)		penumpang dalam menyampaikan keluhan dan saran		
			Tingkat kemudahan dalam proses penyelesaian masalah	<i>Ordinal scale</i>	III.A.3
			Tingkat proses penanganan keluhan yang tidak berbelit-belit	<i>Ordinal scale</i>	III.A.4
		Kesempatan	Tingkat kesempatan yang diberikan karyawan bagi penumpang untuk menceritakan keluhan	<i>Ordinal Scale</i>	III.A.5
		Kesediaan	Tingkat kesediaan pegawai untuk mendengarkan keluhan penumpang	<i>Ordinal scale</i>	III.A.6
<i>Interactive justice (X<sub>2</sub>)</i>	<i>Interactional justice involves employees of the firm who provide the service recovery and their behavior toward customer.</i> (Lovelock, 2011:375)	Penjelasan	Tingkat kejelasan informasi yang disampaikan kepada penumpang mengenai penyebab masalah	<i>Ordinal scale</i>	III.B.7
		Kemampuan	Tingkat kemampuan pegawai dalam menangani masalah	<i>Ordinal scale</i>	III.B.8
		Pemahaman masalah	Tingkat pemahaman pegawai terhadap masalah yang dikeluhkan penumpang	<i>Ordinal scale</i>	III.B.9
		Kesopanan	Tingkat kesopanan pegawai dalam menangani keluhan	<i>Ordinal scale</i>	III.B.10

Variabel/Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No. item soal
		Perhatian	Tingkat perhatian pegawai terhadap keluhan penumpang	<i>Ordinal scale</i>	III.B.11
		Permintaan maaf	Tingkat frekuensi permintaan maaf kepada penumpang	<i>Ordinal scale</i>	III.C.12
<i>Outcome justice (X<sub>3</sub>)</i>	<i>Outcome justice concerns compensation a customer receives as a result of the losses and inconveniences incurres because of a service failure. (Lovelock, 2011:375)</i>	ketersediaan	Tingkat ketersediaan kompensasi yang disediakan pihak bandara sebagai permintaan maaf atas masalah yang terjadi	<i>Ordinal scale</i>	III.C.13
		Keberagaman	Tingkat keberagaman kompensasi yang diterima penumpang dalam penanganan keluhan	<i>Ordinal scale</i>	III.C.14
<b>Kepuasan (Y)</b>	<i>Satisfaction is a person's feelings of a pleasure or disappointment that result from comparing a product's perceived performance (or outcome) to expectations. Kotler dan Keller (2012: 128)</i>				
		Perbandingan antara harapan ( <i>expected</i> ) dengan kenyataan ( <i>perceived</i> ) tentang <i>procedural justice</i>	Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan pada kecepatan pegawai bandara dalam menangani keluhan masalah	<i>Ordinal scale</i>	IV.A.14
			Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan pada kemudahan penumpang dalam menyampaikan keluhan	<i>Ordinal scale</i>	IV.A.15
			Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan pada	<i>Ordinal scale</i>	IV.A.16

Variabel/Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No. item soal
			proses penanganan keluhan yang tidak berbelit-belit		
			Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan pada kesempatan yang diberikan karyawan bagi penumpang untuk menceritakan keluhan	<i>Ordinal scale</i>	IV.A.17
			Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan pada kemudahan dalam proses penyelesaian masalah	<i>Ordinal scale</i>	IV.A.18
			Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan pada kesediaan pegawai untuk mendengarkan keluhan penumpang	<i>Ordinal scale</i>	IV.A.19
		Perbandingan antara harapan ( <i>expected</i> ) dengan kenyataan ( <i>perceived</i> ) tentang <i>interactive justice</i>	Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan pada kejelasan informasi yang disampaikan kepada penumpang mengenai penyebab masalah	<i>Ordinal scale</i>	IV.B.20
			Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan pada	<i>Ordinal scale</i>	IV.B.21

Variabel/Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No. item soal
			kemampuan pegawai dalam menangani masalah		
			Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan pada pemahaman pegawai terhadap masalah yang dikeluhkan penumpang	<i>Ordinal scale</i>	IV.B.23
			Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan pada kesopanan pegawai dalam menangani keluhan	<i>Ordinal scale</i>	IV.B.24
			Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan pada perhatian pegawai terhadap keluhan penumpang	<i>Ordinal scale</i>	IV.B.25
			Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan pada frekuensi permintaan maaf kepada penumpang	<i>Ordinal scale</i>	IV.C.26
		Perbandingan antara harapan ( <i>expected</i> ) dengan kenyataan ( <i>perceived</i> ) tentang <i>outcome justice</i>	Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan pada ketersediaan kompensasi yang disediakan pihak bandara sebagai permintaan maaf atas masalah yang	<i>Ordinal scale</i>	IV.C.27

Variabel/Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No. item soal
			terjadi		
			Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan pada keberagaman kompensasi yang diterima penumpang dalam penanganan keluhan	<i>Ordinal scale</i>	IV.C.28

Sumber: Hasil pengolahan data 2014 dan referensi buku.

### 3.2.3 Jenis dan Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data. Berdasarkan sumbernya data dibedakan menjadi dua, yaitu data sumber dan data sekunder. Menurut Asep Hermawan (2009: 168) yang dimaksud dengan data primer adalah:

Data primer merupakan data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti untuk menjawab masalah atas tujuan penelitian yang dilakukan dalam penelitian eksploratif, deskriptif, maupun kausal dengan menggunakan metode pengumpulan data berupa survei ataupun observasi.

Menurut Sugiyono (2008:129), data primer adalah data yang diperoleh dari hasil penelitian langsung secara empirik kepada pelaku langsung atau yang terlibat langsung dengan menggunakan teknik pengumpulan data tertentu. Sedangkan menurut Kuntjojo (2009:37), data primer adalah data yang diperoleh langsung oleh pihak yang diperlukan datanya. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara langsung kepada wisatawan domestik di Bandara Husein Sastranegara. Data sekunder Menurut Uma Sekaran (2006:80) adalah data yang mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari data yang sudah ada. Sedangkan menurut Sujarweni dan Endrayanto (2011: 21), data sekunder adalah data yang tidak langsung diperoleh dari sumber pertama dan telah tersusun dalam bentuk dokumen tertulis.



Data sekunder diperoleh dengan cara mengumpulkan hasil penelitian dari pihak lain, diantaranya jurnal ilmiah, artikel-artikel surat kabar dan majalah, internet dan website, serta sumber lainnya yang relevan. Sumber data primer adalah pelaku yang terlibat langsung dengan karakter yang akan diteliti, sedangkan sumber data sekunder ada;ah karakter hasil dari liputan yang lainnya.

Penelitian ini akan menggunakan data primer dan data sekunder yang selanjutnya diterangkan pada Tabel 3.2 di bawah ini.

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

No	Data	Jenis Data	Sumber Data	Digunakan Untuk Tujuan Penelitian		
				T1	T2	T3
1	Perkembangan wisatawan mancanegara yang datang ke Indonesia	Sekunder	Badan Pusat Statistik, 2013	-	-	-
2	Data <i>aircraft and passenger movement</i> di Bandara Husein Sastranegara	Sekunder	PT. Angkasa Pura 2 kantor cabang Bandara Internasional Husein Sastranegara	-	-	-
3	Data keluhan yang masuk ke Bandara Internasional Husein Sastranegara	Sekunder	PT. Angkasa Pura 2 kantor pusat Bandara Internasional Soekarno Hatta	-	-	-
4	Data pra penelitian di Bandara Husein Sastranegara	Sekunder	Pra penelitian 2015	-	√	-
5	Karakteristik Responden	Primer	Penumpang domestik dan internasional Bandara Husein Sastranegara	√	√	√
5	Tanggapan penumpang domestik dan	Primer	Penumpang domestik dan	√		√

	internasional tentang <i>service recovery</i> Bandara Husein Sastranegara		internasional Bandara Husein Sastranegara			
6	Tanggapan penumpang domestik dan internasional tentang kepuasan yang dirasakan di Bandara Husein Sastranegara	Primer	Penumpang domestik dan internasional Bandara Husein Sastranegara		√	

Sumber: Pengolahan dari berbagai sumber 2014

Keterangan :

T1 = Mendeskripsikan tanggapan wisatawan nusantara mengenai *procedural justice* dan *interactive justice*

T2 = Mendeskripsikan kepuasan penumpang Bandara Husein Sastranegara

T3 = Menjelaskan seberapa besar pengaruh *procedural justice* dan *interactive justice*

### 3.2.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampel

#### 3.2.4.1 Populasi

Apabila anda melakukan penelitian, yaitu dengan cara pengumpulan dan penganalisaan data, langkah pertama yang sangat penting adalah dengan menentukan populasi terlebih dahulu. Populasi dibutuhkan untuk menjadi sumber data dari penelitian yang akan dilakukan.

Menurut Sugiyono (2010: 80), “populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.” Sedangkan menurut Kuntjojo (2009:32), populasi adalah jumlah keseluruhan dari satuan-satuan atau individu-individu yang karakteristiknya hendak di teliti. Menentukan populas merupakan langkah yang sangat penting dalam melakukan penelitian. Populasi sebagai publik yang ditetapkan sebagai perwakilan dari total keseluruhan public yang berkunjung. Menurut Asep Hermawan (2009:145), “populasi merupakan seluruh kelompok orang, peristiwa atau benda yang menjadi pusat perhatian untuk diteliti”.

Penentuan populasi harus dimulai dengan penentuan yang jelas mengenai populasi yang menjadi sasaran penelitiannya, yang disebut dengan populasi sasaran, yaitu disebut populasi yang akan menjadi cakupan kesimpulan penelitian. Jadi, apabila dalam sebuah hasil penelitian dikeluarkan kesimpulan, maka menurut etika penelitian kesimpulan tersebut hanya berlaku untuk populasi sasaran yang telah dilakukan.

Berdasarkan uraian tersebut, maka yang akan menjadi populasi dalam penelitian ini adalah wisatawan domestik yang bepergian melewati Bandara Husein Sastranegara menggunakan pesawat domestik maupun internasional yang pernah melakukan komplain/protes kepada Bandara Husein Sastranegara sebanyak 585 orang. Data mengenai populasi diperoleh dari *costumer service* PT. Angkasa Pura 2 tahun 2014

#### **3.2.4.2 Sampel**

Sampel merupakan suatu bagian kecil dari populasi dimana sampel itulah yang akan menghasilkan hasil dari penelitian. Sampel merupakan bagian tertentu yang dipilih dari suatu populasi. Menurut Suharsimi Arikunto (2010: 109), “sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti.” Adapun menurut Kuntjojo (2009:32) bahwa sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diteliti. Sedangkan menurut Asep Hermawan (2009:147), mendefinisikan sampel yaitu “sebagai suatu bagian dari populasi. Hal ini mencakup sejumlah anggota yang dipilih dari populasi. Dengan demikian, sebagai elemen dari populasi merupakan sampel.”

Untuk dapat melaksanakan penelitian ini, tidak mungkin dilaksanakan terhadap keseluruhan jumlah dalam populasi, meskipun kesimpulan dan saran dari penelitian ini ditujukan untuk populasi. Hal ini disebabkan karena beberapa faktor seperti keterbatasan biaya, tenaga, dan waktu. Oleh karena itu, penelitian ini mengambil sebagian objek populasi yang telah ditentukan, dengan satu catatan bahwa yang diambil itu akan mewakili bagian yang akan diteliti.

Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian dari populasi penelitian yaitu wisatawan domestik yang bepergian melewati Bandara Husein Sastranegara menggunakan penerbangan domestik ataupun internasional yang pernah melakukan komplain/protes ke pihak Bandara Husein Sastranegara dengan jumlah populasi sebanyak 585 penumpang. Ukuran sampel ini akan diperoleh berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan Rumus Slovin (Husein Umar, 2005:146) yaitu sebagai berikut:

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

Keterangan:

- n : ukuran sampel
- N : ukuran populasi
- e : taraf kesalahan (0,1)

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

$$n = \frac{585}{1 + (585) \times (0,1)^2} = \frac{585}{1 + 5,85} = 85,40 \sim 85$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, dengan  $e = 0,1$ , didapatkan jumlah minimal sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 85,40 tetapi dibulatkan menjadi 85 orang karena kurang dari 0,5.

### 3.2.4.3 Teknik Sampling

Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampling yang akan digunakan selama melakukan penelitian. Pengambilan sampel haruslah representatif, maka harus diupayakan subjek dalam populasi memiliki peluang yang sama untuk menjadi unsure sampel, sehingga akan digunakan teknik *probability sampling* khususnya *simple random sampling* (sampling sistematis). Teknik ini akan digunakan karena populasinya bersifat homogeny, sehingga setiap elemen populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih sebagai anggota sampel. Teknik yang akan dilakukan dalam pengambilan sampelnya akan dilakukan secara acak dengan prinsip yang telah disebutkan sebelumnya, yaitu” semua wisatawan domestik yang bepergian

melewati Bandara Husein Sastranegara mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel penelitian.

### **3.2.5 Teknik Pengumpulan Data**

Data yang akan diperoleh dalam penelitian ini didapatkan dengan menggunakan teknik sebagai berikut:

1. Studi kepustakaan, yaitu suatu teknik yang digunakan untuk mendapatkan data teoritis dari para ahli melalui sumber bacaan yang berhubungan dengan penelitian dan akan menunjang variabel-variabel dalam penelitian ini, antara lain mengenai *service recovery* dan kepuasan penumpang.
2. Observasi, yaitu pengumpulan data secara visual, mendengar, membaca, mencium, dan menyentuh (Spilane, 2009:212). Observasi ini berupa pengamatan dan peninjauan langsung terhadap objek yang sedang diteliti yaitu wisatawan yang bepergian melewati Bandara Husein Sastranegara.
3. Angket/Kuesioner, merupakan alat bantu untuk mengumpulkan data dalam wawancara. Pada saat merancang kuesioner, peneliti harus mengingat konteks yang lebih luas dimana kuesioner akan digunakan (Spilane, 2009:190). Angket berisi pertanyaan mengenai karakteristik responden, pengalaman responden, penilaian responden, serta tanggapan responden terhadap *service recovery* yang terdiri dari *procedural justice*, *interactional justice*, *outcome justice* serta kepuasan penumpang di Bandara Husein Sastranegara

### **3.2.6 Pengujian Validitas dan Realibilitas**

Data dalam suatu penelitian mempunyai kedudukan yang paling tinggi karena data merupakan penggambaran variabel yang diteliti, dan fungsinya sebagai pembentuk hipotesis. Oleh karena itu, benar tidaknya data sangat menentukan mutu penelitian. Sedangkan benar tidaknya data tergantung dari baik tidaknya instrument pengumpulan data. Instrument yang baik harus memenuhi dua persyaratan penting yaitu valid dan reliabel.

### 3.2.6.1 Pengujian Validitas

Menurut Arikunto (2010: 211), “validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrument. Suatu instrument yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya, instrument yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah.”

Sedangkan menurut Silalhi (2012:244), yang dimaksud dengan validitas adalah “sejauhmana perbedaan dalam skor pada suatu instrument (item-item dan kategori respons yang diberikan kepada satu variabel khusus) mencerminkan kebenaran perbedaan antara individu-individu, kelompok-kelompok, atau situasi-situasi dalam karakteristik (variabel) yang diketemukan untuk ukuran.

Menurut Bailey dalam Silalahi (2012: 244), validitas mengandung dua bagian, yaitu:

1. Bahwa instrument pengukuran adalah mengukur secara aktual konsep dalam pertanyaan dan bukan beberapa konsep lain.
2. Bahwa konsep dapat diukur secara akurat.

Untuk memperoleh instrument yang valid memperhatikan dan mengikuti langkah-langkah penyusunan instrument, yaitu memecah variabel menjadi sub-variabel dan indikator baru menjadi butir-butir pertanyaan. Apabila hal tersebut dilaksanakan dengan baik, dapat dikatakan bahwa instrument memiliki validitas logis. Dikatakan logis karena validitas ini diperoleh dengan suatu usaha hati-hati melalui berbagai cara yang benar sehingga menurut logika akan dicapai suatu tingkat validitas yang dikehendaki.

Teknik pengujian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik korelasional biasa, yakni dengan korelasi antar skor yang diperoleh dari masing-masing item yang berupa pertanyaan dengan skor totalnya. Rumus yang akan digunakan adalah rumus *pearson product moment*, yaitu:

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

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

Selanjutnya perlu diuji apakah koefisien validitas tersebut signifikan pada taraf signifikan tertentu. Artinya, adanya koefisien validitas tersebut bukan karena faktor kebetulan, yang dapat diuji dengan rumus statistik t berikut:

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

Kriteria pengambilan keputusan

- 1) Nilai r dibandingkan dengan nilai r tabel dengan dk=n-2 dan taraf signifikansi  $\alpha = 0,05$
- 2) r Hitung > r Tabel, maka instrument valid
- 3) r Hitung < r Tabel, maka instrument tidak valid

Perhitungan validitas item instrument dilakukan dengan menggunakan SPSS 18 *for windows*. Berdasarkan hasil perhitungan dengan SPSS 18 *for windows* akan diperoleh hasil pengujian validitas dari item pertanyaan yang diajukan peneliti.

### 3.2.6.2 Pengujian Realibilitas

Menurut Arikunto (2010: 221), “realibilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa sesuatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik.” Instrument yang sudah dapat dipercaya, yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. Reliabilitas menunjuk pada tingkat keterandalan sesuatu. Adapun arti dari reliabel sendiri adalah dapat dipercaya dan dapat diandalkan. Arikunto (2010: 221),

menambahkan bahwa apabila data sebuah instrument memang benar dan sesuai dengan kenyataan, maka berapa kalipun diambil tetap akan memiliki hasil yang sama.

Untuk penelitian yang akan dilakukan ini, pengujian reliabilitas instrument dengan skor 1-5 menggunakan rumus *cronbach alpa*, yaitu:

$$r_i = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Sumber : Husein Umar (2003:146)

Keterangan :

$r_i$	= realibilitas instrument
$k$	= banyaknya butiran pertanyaan
$\sigma_t^2$	= varians total
$\sum \sigma_b^2$	= Jumlah Varian butir

Jumlah varian butir dicari dengan cara mencari nilai varian tiap butir kemudian akhirnya dijumlahkan, seperti berikut:

$$\sigma = \frac{\sum x^2 \left( \frac{\sum x^2}{n} \right)}{na}$$

Sumber : Husein Umar (2003: 147)

Keputusan uji realibilitas akna ditentukan dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Jika koefisien internal sluruh item ( $r_i$ )  $\geq r_{tabel}$  dengan tingkat signifikasi 5% maka item pertanyaan dinyatakan reliabel
2. Jika koefisien internal seluruh item ( $r_i$ )  $< r_{tabel}$  dengan tingkat signifikasi 5% maka item pertanyaan itu tidak reliabel

Koefisien *cronbach alpa* merupakan statistik yang paling umum digunakan untuk menguji reliabilitas suatu instrument penelitian. Suatu instrument penelitian diindikasikan memiliki tingkat reliabilitas memadai jika koefisien *cronbach alpa* lebih besar atau sama dengan 0,70. Pengujian reliabilitas ini akan menggunakan SPSS 18.0 *for windows model product moment* (Pearson).

### 3.2.7 Rancangan Analisi Data

Menurut Silalahi (2012: 319),”anasis data memiliki arti yang sangat luas, yang meliputi penyederhanaan data dan penyajian data.” Dalam proses analisis data,



peneliti mengolah dan mengorganisasi data mentah ke dalam bentuk yang sesuai, terutama untuk diolah dengan menggunakan computer, menyajikannya dalam berbagai bagan atau gambar untuk meringkas segi-segi atau cirri-cirinya dan menginterpretasi atau member makna teoritis atas hasil.

Alat penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah angket (kuesioner). Angket yang akan digunakan disusun oleh penulis berdasarkan variabel-variabel yang terdapat dalam penelitian, yaitu memberikan keterangan dan data mengenai kepuasan penumpang di Bandara Husein Sastranegara melalui penerapan *service recovery*.

### **3.2.7.1 Rancangan Analisis Data Deskriptif**

Dalam penelitian ini menggunakan dua jenis analisis, yaitu analisis data deskriptif khususnya bagi variabel yang bersifat kualitatif dan analisis kuantitatif berupa pengujian hipotesis yang akan menggunakan uji statistik. Analisis deskriptif akan digunakan untuk melihat faktor penyebab, sedangkan analisis kuantitatif menitik beratkan dalam pengungkapan perilaku variabel penelitian. Analisis deskriptif dilakukan dengan tujuan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fakta-fakta mengenai populasi secara sistematis dan akurat. Dalam penelitian deskriptif fakta-fakta hasil penelitian disajikan apa adanya. Hasil penelitian deskriptif sering digunakan atau dilanjutkan dengan dilakukannya penelitian analitik. (Kutjojo, 2009:45).

Dalam penelitian yang akan dilakukan ini, analisis deskriptif yang digunakan untuk mendeskripsikan variabel-variabel penelitian, antara lain:

1. Analisis deskriptif tentang *service recovery* Bandara Husein Sastranegara yang terdiri dari *procedural justice*, *interactional justice*, dan *outcome justice*.
2. Analisis deskriptif mengenai kepuasan penumpang domestik Bandara Internasional Husein Sastranegara yang terdiri dari *perceived* dan ekspektasi.

### **3.2.7.2 Rancangan Analisis Data Verifikatif**

Alat penelitian yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan angket kuesioner. Angket ini akan disusun berdasarkan variabel penelitian, yaitu memberikan keterangan dan data mengenai *service recovery* Bandara Husein Sastranegara terhadap kepuasan penumpang wisatawan domestik.

Penelitian ini akan menggunakan analisis regresi berganda untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel *service recovery* (X) yang terdiri dari *procedural justice* (X1), *interactional justice* (X2), dan *outcome justice* (X3). Sedangkan yang menjadi variabel terkait adalah kepuasan penumpang (Y), sehingga dalam penelitian ini dapat diketahui seberapa besar pengaruh *service recovery* terhadap kepuasan penumpang.

Adapun cara-cara yang dapat digunakan dalam teknik analisis verifikatif adalah sebagai berikut:

1. *Method of Succesive* (MSI)

Penelitian ini akan menggunakan data ordinal, maka dari itu data-data yang telah terkumpul ditransformasikan terlebih dahulu menjadi skala *interval* dengan menggunakan MSI. Adapun langkah-langkah untuk menggunakan metode tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Menghitung frekuensi (f) pada setiap jawaban, berdasarkan hasil jawaban responden pada setiap pertanyaannya,
- b. Berdasarkan frekuensi yang diperoleh untuk setiap pertanyaan, dilakukan perhitungan proporsi (p) setiap pilihan jawaban dengan cara membagi frekuensi (f) dengan jumlah responden,
- c. Berdasarkan proporsi tersebut untuk setiap pertanyaan, dilakukan perhitungan proporsi kumulatif untuk setiap pilihan jawaban,
- d. Melakukan nilai batas (Z) untuk setiap pertanyaan dan setiap pilihan jawaban,
- e. Menentukan nilai interval rata-rata untuk setiap pilihan jawaban melalui persamaan sebagai berikut:

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

Data penelitian yang sudah terbentuk menjadi skala interval selanjutnya akan ditentukan pasangan data variabel independen dan variabel dependen serta akan ditentukan persamaan yang berlaku untuk pasangan-pasangan tersebut.

### 3.2.7.3 Analisa Regresi Berganda

Teknik analisis regresi linier berganda merupakan teknik analisis yang akan digunakan pada penelitian ini. Regresi linier berganda adalah suatu analisis peramalan nilai pengaruh dua atau lebih variabel bebas (X) terhadap variabel-variabel terikat (Y) untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan kasual antara dua variabel bebas atau lebih. Pengolahan data akan dilakukan dengan bantuan program SPSS 18 *for windows*. Teknik analisis dilakukan dengan prosedur kerja sebagai berikut:

1. Uji asumsi regresi

Wahid Sulaiman (2004: 88) berpendapat bahwa untuk memperoleh model regresi yang terbaik, dalam arti secara statistic adalah BLUE (*Best Linear Unbiased Estimator*), maka model regresi yang diajukan harus memenuhi persyaratan uji normalitas, uji asumsi heteroskedastisitas, uji asumsi linearitas, uji asumsi non autokorelasi dan uji asumsi multikolinearitas. Teknik analisis uji regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Uji Asumsi Normalitas

Normalitas merupakan syarat pertama untuk melakukan analisis regresi. Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah data yang digunakan memiliki distribusi normal atau mendekati normal dengan melihat normal *probability plot*. Seperti diketahui bahwa uji t dan uji f mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Metode pengujian normalitas yang dilakukan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov.

Kriteria probabilitas dari uji normalitas dengan menggunakan uji Kolmogorov – Smirnov adalah sebagai berikut. (Ghozali, 2005:112)

1. Bila nilai signifikansi uji Kolmogorov–Smirnov bernilai di bawah 0.05, maka data tidak berdistribusi normal.
  2. Bila nilai signifikansi uji Kolmogrov-Smirnov bernilai di atas 0.05, maka data berdistribusi normal.
- b. Uji Asumsi Heterokedastisitas

Heterokedastisitas adalah varian residual yang tidak konstan pada regresi sehingga akurasi hasil prediksi menjadi meragukan. Pada penelitian ini digunakan metode *park gleysler*, gejala heterokedastisitas akan ditunjukkan oleh koefisien regresi masing-masing variabel independen terhadap nilai absolute residunya (e). Untuk pengolahan data dapat dilakukan dengan bantuan program SPSS 18 *for windows*.

- c. Uji Asumsi Multikolinearitas

Multi kolinearitas merupakan hubungan linear yang sempurna atau pasti diantara beberapa atau semua variabel yang menjelaskan model regresi, yaitu terdapatnya lebih dari satu hubungan linear pasti. Untuk mengetahui terjadinya multikolinearitas dalam penelitian digunakan VIF dengan bantuan SPSS 18 *for windows*.

Penelitian ini menggunakan data interval setelah menggunakan data ordinal seperti dijelaskan dalam operasional variabel sebelumnya., maka setelah data penelitian berskala interval selanjutnya akan ditentukan pasangan data variabel independen dari semua sampel penelitian. Hipotesis yang dilakukan yaitu *service recovery* yang efektif berpengaruh terhadap kepuasan penumpang Bandara Husein Sastranegara.

Berdasarkan tujuan penelitian ini, maka variabel yang dianalisis adalah variabel independen yaitu *service recovery* Bandara Husein Sastranegara yang terdiri dari *procedural justice*, *interactive justice*, *outcome justice*. Sedangkan variabel dependen adalah kepuasan penumpang.

Persamaan regresi berganda linear variabel bebas dirumuskan sebagai berikut:

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

keterangan:

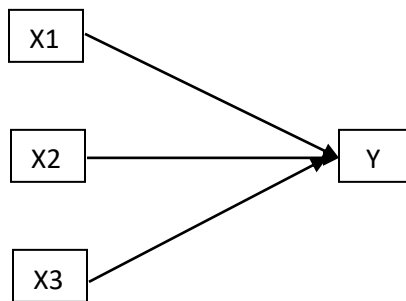
Y: Subyek dalam variabel dependen yang diprediksikan (kepuasan penumpang)

a: konstanta

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

X= Subyek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu.

Analisis regresi berganda akan dilakukan apabila jumlah variabel independen minimal dua atau lebih. Menerjemahkan ke dalam hipotesis yang menyatakan pengaruh sub variabel independen yang paling dominan terhadap variabel dependen. Lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 3.1 dibawah ini.



**GAMBAR 3.1  
REGRESI BERGANDA**

Keterangan:

X1= *procedura justice*

*X2= interactive justice*

*X3= Outcome Justice*

### **3.2.8 Pengujian Hipotesis**

Teknik analisis yang akan dilakukan pada penelitian ini adalah teknik analisis regresi berganda digunakan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan uji statistik. Dalam penelitian yang akan dilakukan apabila ingin menguji kebenaran koefisien korelasi antara *service recovery* sebagai variabel X dan kepuasan penumpang sebagai variabel Y untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan kausal antara dua variabel bebas atau lebih. Menurut Sugiyono (2010: 272), analisis regresi berganda digunakan untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua variabel atau lebih variabel independen sebagai faktor predictor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya).

Menguji hipotesis memiliki tujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen yang pada akhirnya akan diambil sebuah kesimpulan  $H_0$  ditolak atau  $H_a$  diterima dari hipotesis yang telah dirumuskan.

Kriteria pengambilan keputusan yang akan digunakan untuk hipotesis yang diajukan adalah:

Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

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