

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Pengertian penelitian menurut Rajnab dan Jam'an (2017) "Penelitian didefinisikan sebagai proses pengumpulan dan analisis data yang dilakukan secara sistematis dan logis untuk mencapai tujuan tertentu". Oleh karena itu, penulisan penelitian ini pada dasarnya harus dilakukan dengan mengumpulkan data yang dikumpulkan oleh penulis dan menganalisisnya secara sistematis dan logis untuk mencapai tujuan penulis sendiri.

Untuk menentukan tujuan penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan penelitian dengan menggunakan metode penelitian Kuantitatif Deskriptif. Sugiyono (2013) Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang didasarkan pada filosofi positivis, di mana populasi atau sampel tertentu dipelajari, data dikumpulkan dengan menggunakan instrumen penelitian, dan penelitian kuantitatif dilakukan untuk tujuan pengujian hipotesis yang diberikan. Digunakan untuk melakukan statistik analisis data. Lebih lanjut Sugiyono (2013) menjelaskan bahwa penelitian deskriptif adalah rumusan masalah yang mengacu pada adanya variabel bebas, baik dengan satu variabel saja maupun dengan banyak variabel (variabel mandiri).

B. Objek Penelitian

Grand Pasundan Convention Hotel merupakan salah satu hotel bintang 4 di Kota Bandung, yang beralamat di Jl. Peta No. 147-149, Suka Asih, Bojongloa Kaler, Kota Bandung, Jawa Barat 40233. Grand Pasundan Convention Hotel adalah objek penelitian yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dilakukan penelitian secara lebih lanjut. Hotel menawarkan akomodasi dengan dekorasi yang elegan, yang diperuntukkan khususnya untuk melakukan kegiatan bisnis dan berlibur, sejalan dengan konsep perusahaan sendiri yaitu “Melestarikan Tradisi Pasundan”.

C. Populasi dan Sampling

1. Populasi

Raihan (2017) mendefinisikan populasi sebagai sekelompok (total) individu atau unit yang karakteristiknya (kualitas dan kriteria yang ditetapkan) yang pada awalnya diteliti oleh peneliti. Maka peneliti menentukan bahwa populasi penelitian ini merupakan jenis tamu *Free Individual Traveller* (FIT) di hotel Grand Pasundan Convention Hotel Bandung.

2. Sampel

Berdasarkan pengertian Raihan (2017) Sampel adalah bagian dari populasi yang representatif. Sampel dari responden yang dipilih merupakan *Free Individual Traveller* (FIT) di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung.

Dalam metode sampling yang digunakan penulis yaitu *purposive sampling*. Menurut Rajnab dan Jam'an (2017) *Purposive Sampling* yaitu cara

menentukan sampel menurut kriteria tertentu. Kemudian penelitian ini menggunakan rumus Slovin yang ditentukan sebagai berikut:

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

Dimana:

n = jumlah elemen/anggota sampel minimum

N = jumlah elemen/anggota populasi

E = error level (tingkat kesalahan)

Penulis perlu mengaplikasikan persentase kesalahan 5%, di mana tingkat akurasi dari hasil penelitian memiliki besaran 95%. Penulis menyebarkan kuesioner dimulai dari bulan Juni hingga Agustus 2022, di mana selama periode tersebut terdapat 109 tamu yang menginap dan menyampaikan keluhan pada departemen *front office* Grand Pasundan Convention Hotel, sehingga menciptakan jumlah sampel (n) dengan jumlah 85,65 yang kemudian oleh penulis dibulatkan menjadi 86 responden.

D. Metode Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2013) pengumpulan data didasarkan pada asal data, serta pengumpulan data dapat memakai asal primer serta sekunder. sumber utama ialah sumber data yang membentuk data langsung tersedia bagi pengumpul data, serta sumber sekunder ialah asal di mana data tak langsung tersedia bagi pengumpul data (misalnya, melalui orang atau dokumen lain). Pengumpulan data yang dilakukan penulis menggunakan teknik sebagai berikut:

1. Data Primer

A. Wawancara

Sugiyono (2013) menyatakan bahwa wawancara adalah kegiatan mengajukan pertanyaan kepada individu yang memiliki kapasitas untuk memberikan respons atas pertanyaan yang diajukan. Penulis melakukan wawancara dengan pihak manajer kamar depan untuk menanyakan informasi yang berhubungan dengan *service recovery* yang diperlukan oleh penulis.

B. Kuesioner

Kuesioner adalah salah satu instrumen pengumpulan data dengan memberikan susunan pernyataan atau pertanyaan secara tertulis kepada para responden agar dapat direspons dengan baik.

Penulis menggunakan skala likert dalam penelitian ini, di mana skala likert merupakan instrumen untuk melakukan pengukuran atas pendapat, opini, dan pola pikir individu atau kelompok terkait peristiwa atau fenomena sosial. Jawaban sampel dapat memberi penilaian skor dengan seperti berikut:

TABEL 5
SKALA LIKERT

Penilaian	Skor
Sangat Setuju/Sangat Puas	5
Setuju/Puas	4
Ragu-Ragu/Cukup	3
Tidak Setuju/Tidak Puas	2
Sangat Tidak Setuju/Sangat Tidak Puas	1

Sumber; Sugiyono (2013:93)

C. Teknik Pengukuran Skor

Respons diperoleh dari para responden yang telah diberikan bobot atau skor seperti yang telah dipaparkan pada tabel 4, yang mampu memberikan dampak pada kelas interval, kemudian mengklasifikasikan kelompok jawaban terhadap tiap alternatif apakah tergolong dalam kelompok sangat baik, baik, cukup, buruk, hingga sangat buruk. Berikut penulis paparkan rumus untuk menentukan interval kelas:

$$\frac{\text{Skor tertinggi} - \text{Skor terendah}}{\text{Banyaknya bilangan}}$$

Maka diperoleh interval sebagai berikut:

$$i = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Maka dari itu, respons dari para responden dari setiap variabel adalah

TABEL 6
PENGUKURAN SKOR

Kategori	Skor
Sangat Buruk	1.00 – 1.80
Buruk	1.81 – 2.61
Cukup	2.62 – 3.42
Baik	3.43 – 4.23
Sangat Baik	4.24 – 5.00

Sumber: Sugiyono, 2013

2. Data Sekunder

A. Studi Kepustakaan

Penulis menyusun penelitian ini dengan sumber data studi pustaka dengan mempelajari tinjauan pustaka mengenai pemulihan jasa dan loyalitas pelanggan melalui buku, e-book, jurnal, dan sumber lainnya dari internet.

B. Studi Dokumentasi

Penelitian ini mengumpulkan data dari studi dokumentasi berupa data okupansi hotel, dan data lainnya sesuai dengan kebutuhan peneliti dalam menyusun penelitian ini.

E. Definisi Operasional Variabel

Sugiyono (2013) operasional variabel adalah kumpulan variabel dalam penelitian yang telah direncanakan oleh penulis agar dapat dikaji secara mendalam. Sumber dari variabel tersebut kemudian dipaparkan dan dijelaskan definisi operasionalnya, kemudian ditetapkan apa saja indikator yang akan diukur dari variabel tersebut. Indikator tersebut digunakan oleh penulis untuk memaparkannya menjadi pernyataan maupun pertanyaan. Berikut penulis paparkan definisi operasional variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini:

TABEL 7
MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Instrumen	Skala
<i>Service Recovery</i> (Erdogan, 2017:1)	<i>Distributive Justice</i> (Erdogan, 2017:29)	1.1 Menawarkan kompensasi yang sebanding	Angket	Likert
		1.2 Kompensasi yang diterima melebihi harapan	Angket	Likert
		1.3 Menawarkan diskon	Angket	Likert
		1.4 Menawarkan pengembalian uang	Angket	Likert
		1.5 Mendapatkan apa yang dibutuhkan	Angket	Likert
	<i>Procedural Justice</i> (Erdogan, 2017:29)	2.1 Menyelesaikan masalah dengan cepat	Angket	Likert
		2.2 Masalah diselesaikan dengan baik	Angket	Likert
		2.3 Prosedur yang memudahkan	Angket	Likert
		2.4 Proses penyelesaian masalah dilakukan dengan baik	Angket	Likert
		2.5 Peraturan dan kebijakan dilakukan dengan baik oleh karyawan	Angket	Likert
	<i>Interactional Justice</i> (Erdogan, 2017:29)	3.1 Permintaan maaf yang tulus	Angket	Likert
		3.2 Menunjukkan rasa hormat	Angket	Likert
		3.3 Menunjukkan kepedulian yang tulus	Angket	Likert

		3.4 Memberikan penjelasan mengapa terjadi kesalahan	Angket	Likert
		3.5 Menunjukkan kesopanan	Angket	Likert
		3.6 Menunjukkan kejujuran	Angket	Likert
		3.7 Pemahaman terhadap masalah	Angket	Likert

Sumber: Olahan Penulis, 2022.

F. Analisis Data

Sugiyono (2013) menyatakan bahwa analisis dapat adalah aktivitas yang dilakukan setelah seluruh data dari responden didapat sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Kemudian data tersebut dianalisis oleh penulis dengan metode-metode yang ada, di mana pada penelitian ini akan menggunakan metode statistik deskriptif.

Statistik deskriptif merupakan metode statistik yang diterapkan dengan tujuan untuk melakukan analisis data dengan memberikan gambaran atau penjelasan data yang telah diperoleh dan tidak dimaksudkan untuk menggeneralisir atau menarik kesimpulan secara umum. Wujud dari penjelasan metode statistik deskriptif dapat dalam bentuk modus, grafik, diagram, tabelm dan lain-lain.

Sebelum instrumen digunakan untuk pengumpulan data, maka instrumen penelitian harus terlebih dulu diuji validitas dan reliabilitasnya (Sugiyono, 2013). Maka *software* analisis SPSS versi 25.0 digunakan penulis untuk membantu dalam Uji Validitas dan Uji Reabilitas dari hasil kuesioner yang penulis lakukan. Penelitian ini merangkum statistik yang berisikan karakteristik dari responden dan juga

menilai variabel *Service Recovery* di Departemen *Front Office* Grand Pasundan Convention Hotel.

1. Uji Validitas

Uji validitas diperuntukkan agar dapat diperoleh respons apakah informasi yang diperoleh oleh penulis merupakan informasi yang valid yang dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya. Kriteria tiap butir dalam instrumen itu valid ataupun tidak, bisa dikenal dengan metode mengkorelasikan antara skor butir dengan skor total. Apabila harga korelasi kurang dari 0.30, hingga bisa disimpulkan kalau butir instrumen tersebut tidak valid, sehingga wajib diperbaiki ataupun dibuang (Sugiyono, 2013).

2. Uji Reabilitas

Pengujian reliabilitas adalah ukuran apakah meteran yang digunakan dapat diandalkan atau dapat dipercaya. Agar reliabilitas data dapat diperoleh, diperlukan uji reliabilitas dengan model alfa cronbach, di mana pengukuran diukur dengan menggunakan skala alfa cronbach dari 0 hingga 1. Terdapat syarat minimal yang ditetapkan dengan tujuan agar batas nilai dapat diukur dengan skala alfa cronbach, serta bila persyaratan tersebut terpenuhi, faktornya merupakan 0,6. (Malhotra dan Dash, 2016).

G. Jadwal Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, penulis menjadwalkan langkah-langkah yang akan dilakukan oleh penulis seperti di bawah ini:

GAMBAR 2

JADWAL PENELITIAN

Nama Kegiatan	Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus				Sept				Oktober			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Penentuan Lokasi Penelitian	■	■																														
Pembuatan TOR		■	■																													
Pembuatan UP		■	■	■																												
Bimbingan UP		■	■	■																												
Pengumpulan UP							■																									
Seminar UP							■																									
Revisi UP							■	■	■	■	■	■																				
Penyusunan PA													■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
Pengumpulan PA																													■	■		
Sidang PA																																■

Sumber: Olahan Penulis, 2022

Penulis melakukan survey lapangan mulai dari bulan Maret 2022 dan kemudian mulai melakukan penelitian sampai dengan bulan September 2022. Penulis juga melakukan pengumpulan data seperti wawancara singkat, mencari data okupansi dari pihak manajer kamar depan hotel, studi kepustakaan, pengamatan langsung, juga merangkum review online dari OTA di website masing-masing. Selanjutnya penulis menyebarkan kuesioner pada tamu hotel yang menginap sampai pada sidang di bulan Oktober 2022.