

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian, penulis merumuskan bahwasanya pendekatan penelitian yang dipergunakan dalam meneliti permasalahan yang ada di Hotel Prama Grand Preanger Bandung merupakan kuantitatif deskriptif.

Penelitian kuantitatif ialah penelitian yang sistematis, terstruktur dan terencana. Sugiyono (2013:13) mengungkapkan bahwa penelitian kuantitatif ialah “Metode penelitian guna meneliti populasi dan sampel yang sudah ditentukan, berlandaskan pada paham positivisme”.

Tujuan dari penggunaan pendekatan secara deskriptif guna menjelaskan perihal hal yang diteliti serta hasil dari penelitian tersebut. Sugiyono (2012:29) mengungkapkan definisi dari kata “deskriptif” ialah “untuk mendeskripsikan atau menggambarkan objek penelitian berdasarkan pada data atau sampel yang telah terkumpul, tanpa adanya analisis dan penyimpulan secara umum”.

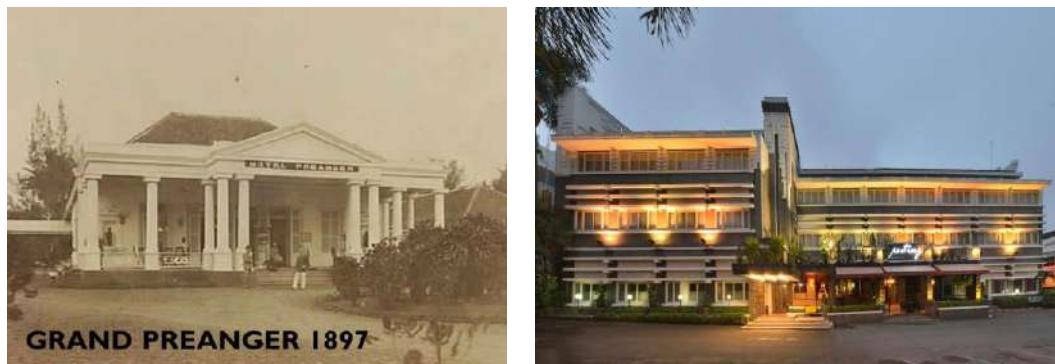
B. Obyek Penelitian

1. Sejarah Singkat Hotel Prama Grand Preanger Bandung

Hotel Prama Grand Preanger Bandung merupakan salah satu hotel yang tetap bertahan dan merupakan salah satu hotel tertua di kota Bandung yang terletak di Jalan Asia Afrika. Sejarah mencatat, sejak tahun 1884 Hotel Prama Grand Preanger

Bandung telah berdiri. Pada awalnya bermula ketika pemilik perkebunan yang tinggal di kota Bandung (biasa disebut Priangan *planters*) yang sukses di bidang pertanian dan perkebunan di sekitar kota Bandung. Para pemilik kebun tersebut senang untuk berlibur di Bandung dimana segala kebutuhan mereka disediakan oleh toko di Jalan *Groote Postweg* (sekarang Jalan Asia Afrika). Namun sayangnya, pada tahun 1897 toko tersebut gulung tikar, dan di beli oleh seorang Belanda bernama W.H.C. Van Deeterkom untuk kemudian dialihfungsikan dari toko tersebut hotel, dan di beri nama Hotel Preanger.

GAMBAR 3.1.
PERBANDINGAN TAMPILAN GEDUNG PRAMA GRAND PREANGER
BANDUNG (DAHULU HOTEL PREANGER)



Sumber : *Human Resources Department* Hotel Prama Grand Preanger Bandung, 2019

Lebih dari 25 tahun Hotel Preanger memiliki desain arsitektur bangunan model *Indische Empire*, yakni gaya bangunan khas gedung Belanda kuno. Kemewahan bangunan Hotel Preanger menjadi salah satu kebanggaan bagi orang-orang Belanda di kota Bandung. Tahun 1920, hotel ini berubah nama menjadi Grand Hotel Preanger. Kemudian di tahun 1929, Grand Hotel Preanger di renovasi dan di desain ulang oleh Professor Prosper Wolff Schoemaker dan Ir. Soekarno. Kemudian

Grand Hotel Preanger menjadi salah satu ikon di kota Bandung yang namanya sudah terkenal hingga ke mancanegara dan menjadi sebuah *prestige* tersendiri apabila dapat menginap di hotel tersebut

Grand Hotel Preanger sempat mengalami beberapa pergantian manajemen. Salah satu perusahaan yang mengelola ialah N.V.Saut, C.V.Haruman, P.D Kertawisata, hingga di ambil alih oleh PT Aerowisata pada tahun 1987 hingga sekarang dan beralih nama menjadi Hotel Prama Grand Preanger Bandung. Hingga saat ini, Hotel Prama Grand Preanger Bandung tetap mempertahankan identitasnya dan menjadi salah satu ikon historikal kebanggaan di kota Bandung. Adapun *brand personality* yang di bangun oleh Hotel Prama Grand Preanger Bandung yakni :

- a. Dapat dipercaya, Hotel Prama Grand Preanger Bandung selalu berupaya memenuhi kepuasan optimal dengan penuh hormat;
- b. *Sophisticated*, Hotel Prama Grand Preanger Bandung berupaya untuk selalu memberikan solusi dan jawaban terbaik untuk tamu, bahkan pada permintaan tersulit sekalipun;
- c. *Glocally Modern*, Hotel Prama Grand Preanger Bandung memiliki kemampuan dan kompetensi dalam menyediakan jasa yang tidak hanya mencerminkan kearifan lokal tapi juga standar global dengan sentuhan modern;
- d. *Aspirer*, Hotel Prama Grand Preanger Bandung memiliki semangat juang yang bertujuan meraih performa unggul;
- e. *Classy*, hotel Prama Grand Preanger Bandug unggul dalam keunikan, serta *memorable*.

2. Lokasi Hotel Prama Grand Preanger Bandung

Berdiri di atas lahan seluas 11.343 m² dengan luas bangunan 23.550 m², Hotel Prama Grand Preanger Bandung berlokasi di Jalan Asia Afrika No.81 Bandung yang masuk ke dalam tiga area, yakni Jalan Tamblong – Jalan Asia Afrika dan Jalan Naripan Bandung.

Hotel Prama Grand Preanger Bandung hingga kini masih menjadi salah satu penyedia jasa akomodasi mewah primer di kota Bandung dengan lokasi nyaman dan strategis di pusat kota Bandung yang memungkinkan tamu mudah untuk melakukan eksplorasi ke tempat-tempat wisata terbaik di kota, termasuk Gedung Merdeka, Bandung Indah Plaza, Museum Asia Afrika, Kantor Pos Bandung, Masjid Agung, dan banyak lagi situs sejarah serta dekat dengan kawasan pusat bisnis dan perbelanjaan. Serta hanya berjarak 5 kilometer dari Stasiun Kereta Api Bandung dan 10 kilometer dari Bandar Udara Husein Sastranegara Bandung. Adapun berikut tampilan lokasi Hotel Prama Grand Preanger Bandung dalam peta :

GAMBAR 3.2.
TAMPILAN PETA LOKASI HOTEL PRAMA GRAND PREANGER
BANDUNG DI LANSIR MELALUI *GOOGLE MAPS*



Sumber : www.maps.google.com (2019)

3. Fasilitas Kamar Hotel Prama Grand Preanger Bandung

Interior dan properti secara efektif menyampaikan kategori dan kelas hotel yang bersangkutan dan menyediakan suasana bersih dan nyaman, selagi menampilkan sentuhan karakter Indonesia. Masih mempertahankan ciri khas nuansa bangunan *empire* Belanda, namun memadukannya dengan kearifan lokal. Pada renovasi awalnya di tahun 1920an, Hotel Prama Grand Preanger Bandung membangun beberapa kini hotel Prama Grand Preanger memiliki total 187 kamar, yang terbagi menjadi *superior rooms*, *business deluxe rooms*, *5 grand deluxe rooms*, *44 executive rooms*, *5 suites* dan *1 presidential suites*. Ada beberapa gambaran fasilitas kamar yang tersedia di Hotel Prama Grand Preanger Bandung sebagai berikut :

GAMBAR 3.3.
SUPERIOR / DELUXE ROOMS
HOTEL PRAMA GRAND PREANGER BANDUNG



Sumber : *Human Resources Department* Hotel Prama Grand Preanger Bandung, 2019

**GAMBAR 3.4.
EXECUTIVE SUITE
HOTEL PRAMA GRAND PREANGER BANDUNG**



Sumber : *Human Resources Department* Hotel Prama Grand Preanger Bandung, 2019

**GAMBAR 3.5.
GRAND DELUXE ROOMS
HOTEL PRAMA GRAND PREANGER BANDUNG**



Sumber : *Human Resources Department* Hotel Prama Grand Preanger Bandung, 2019

**GAMBAR 3.6.
NAKULA SUITES
HOTEL PRAMA GRAND PREANGER BANDUNG**



Sumber : *Human Resources Department* Hotel Prama Grand Preanger Bandung, 2019

GAMBAR 3.7.
NARIPAN SUITE
HOTEL PRAMA GRAND PREANGER BANDUNG



Sumber : *Human Resources Department* Hotel Prama Grand Preanger Bandung, 2019

GAMBAR 3.8.
GARUDA SUITE
HOTEL PRAMA GRAND PREANGER BANDUNG



Sumber : *Human Resources Department* Hotel Prama Grand Preanger Bandung, 2019

4. Fasilitas Lain di Hotel Prama Grand Preanger Bandung

Kota Bandung dengan lanskap kotanya yang indah, kekayaan budaya, bangunan bersejarah dan keberagaman kulinernya menjadikan kota Bandung sebagai salah satu destinasi tujuan dalam menghabiskan liburan akhir pekan, dan Hotel Prama Grand Preanger Bandung merupakan pendengar setia setiap perubahan di kota Bandung sekaligus menjadi rumah bagi pengunjungnya

Hotel Prama Grand Preanger Bandung merupakan bagian dari sejarah pembangunan Indonesia khususnya kota Bandung dan ikon arsitektur yang tak lekang

oleh waktu. Pertama kali dibuka pada tahun 1920-an, hotel ini mempertahankan keanggunan dan gaya era kolonial sambil mengintegrasikan kenyamanan hotel bisnis modern, dilengkapi dengan keramahan khas masyarakat Jawa Barat. Oleh karena itu, hotel Prama Grand Preanger menyediakan fasilitas penunjang lainnya bagi tamu mendapatkan kenyamanan. Fasilitas-fasilitas tersebut diantaranya :

General facilities :

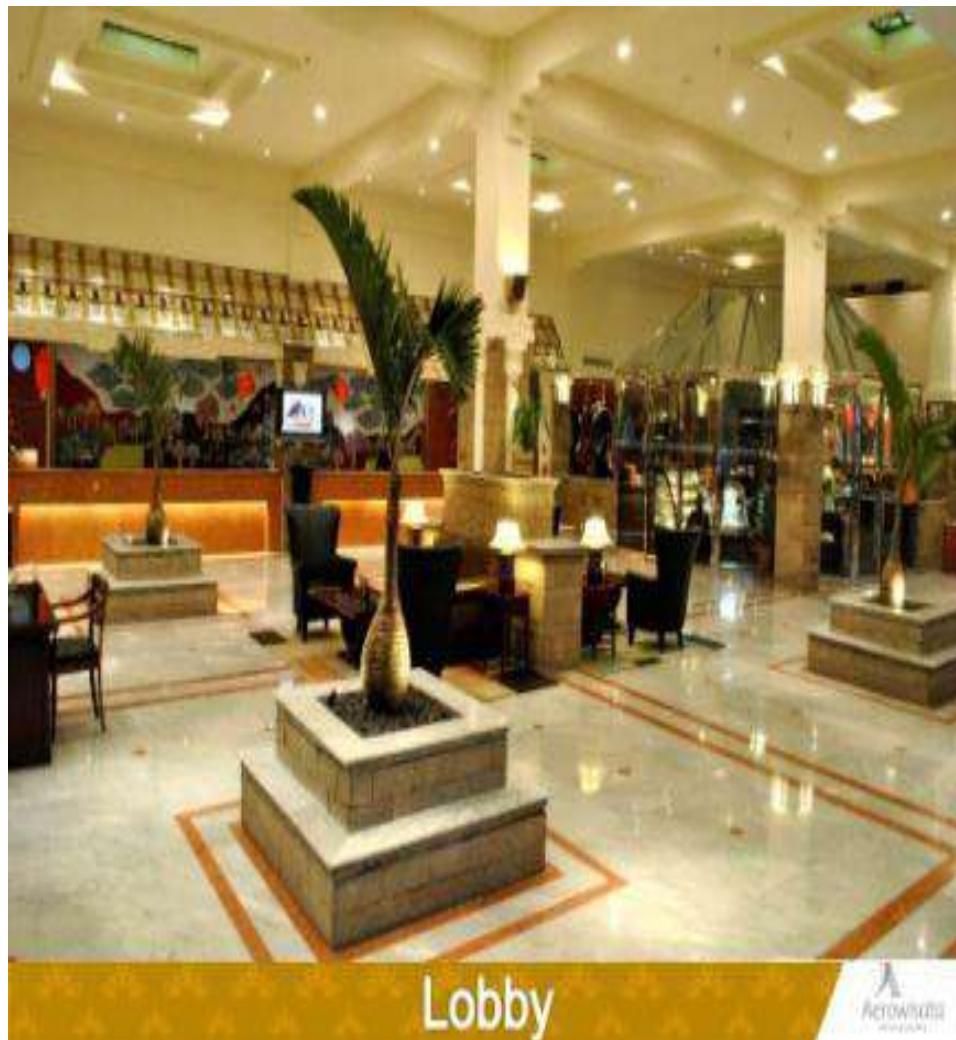
- *Lobby area*
- *Swimming pools*
- *Counter pools*
- *Lift*
- *Safe deposit box*
- *24-hour reception*
- *Wheelchair access*
- *ATM/Cash machine*
- *No pets allowed*
- *Wi-Fi*
- *Parking area*
- *Preanger Museum*
- *Garuda Airlines Office*

Eat & Drink :

- *Preanger Brasserie*
- *Preanger La Patisserie*

- *Business Centre*
- *Preanger Lounge*

GAMBAR 3.9.
LOBBY AREA HOTEL PRAMA GRAND PREANGER BANDUNG



Sumber : *Human Resources Department* Hotel Prama Grand Preanger Bandung, 2019

GAMBAR 3.10.
SWIMMING POOL HOTEL PRAMA GRAND PREANGER BANDUNG



Sumber : *Human Resources Department* Hotel Prama Grand Preanger Bandung, 2019

GAMBAR 3.11.
PREANGER LOUNGE DAN BUSINESS CENTER
HOTEL PRAMA GRAND PREANGER BANDUNG



Sumber : *Human Resources Department* Hotel Prama Grand Preanger Bandung, 2019

GAMBAR 3.12.
WINE CORNER, LA PATISSERIE DAN PREANGER BRASSERIE
HOTEL PRAMA GRAND PREANGER BANDUNG



La patisserie

Aerowisata
HOTEL PRAMA



Wine Corner

Aerowisata
HOTEL PRAMA



Preanger Brasserie

Aerowisata
HOTEL PRAMA

Sumber : *Human Resources Department* Hotel Prama Grand Preanger Bandung, 2019

C. Prosedur Pengumpulan Data

1. Pengumpulan Data

a. Populasi dan Sampel

Jumlah keseluruhan dari objek penelitian yang akan di analisa merupakan Populasi (N). Jumlah keseluruhan responden adalah orang yang berkunjung ke laman *website* dan ditetapkan sebanyak 44 orang menjadi sampel. Cara pengambilan objek dari populasi untuk dijadikan sampel adalah dengan cara *sampling non random*, yaitu dengan *purposive*. Purposive adalah pengambilan objek dari populasi berdasarkan criteria tertentu, yang memenuhi kriteria tertentu ini adalah yang memiliki pengetahuan mengenai *website* dan atau ; kepala keluarga, dan atau; mahasiswa perhotelan, dan atau *tour leader*.

b. Teknik Pengumpulan Data

i. Data Primer

1. Wawancara

Pada awal penelitian, penulis melaksanakan wawancara awal dengan pihak hotel guna menemukan fenomena yang terjadi di lapangan. Sugiyono (2009:157) mengungkapkan teori mengenai wawancara, bahwasanya adanya penulisan didasarkan laporan yang telah dilakukan diri sendiri / *self report*. Pada pelaksanaannya, wawancara awal dilakukan oleh penulis kepada pihak *Human Resources Officer* Hotel Prama Grand Preanger Bandung untuk mendapatkan data awal yang dibutuhkan serta menemukan fenomena yang terjadi yang dapat diangkat ke dalam penelitian ini untuk kemudian dijadikan data primer bagi penulis. Sugiyono

(2009:156) mengungkapkan bahwa “Data yang diberikan narasumber kepada pengumpul data disebut dengan data primer”.

2. Kuesioner

Perangkat kuesioner dijadikan sebagai alat dalam pengumpulan data dalam penelitian ini. Sugiyono (2017:14) mengemukakan teori bahwa “teknik pengumpulan dengan cara memberikan seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya ialah kuesioner”. Adapun dalam hal ini penulis membagikan seperangkat pernyataan tertulis tersebut terhadap beberapa responden dimana pernyataan berdasarkan kepada teori dasar. Pernyataan yang diajukan terbagi ke dalam tiga dimensi, berlandaskan pada kemudahan ketergunaan *website*, kualitas informasi yang disampaikan, serta kualitas interaksi layanan yang ada pada *website* Hotel Prama Grand Preanger Bandung.

3. Observasi / Pengamatan

Wirartha (2006:37) mengemukakan definisi dari observasi ialah: “pengamatan gejala yang di teliti untuk kemudian di catat dan di analisis guna menjawab fenomena yang terjadi di lapangan”. Dengan kata lain, penulis melakukan observasi mengenai *website* Hotel Prama Grand Preanger Bandung serta membandingkannya dengan data-data primer yang diberikan oleh *Sales Manager* dan *Human Resources Officer* *Hotel Prama Grand Preanger Bandung*

ii. Data Sekunder

1. Studi Kepustakaan

Hadi (2004:167) menjelaskan bahwa studi kepustakaan merupakan upaya mencari landasan permasalahan yang terjadi dalam bentuk konsep dan teori umum serta menunjukkan solusi untuk permasalahan tersebut. Oleh karena itu, penulis mencari dan mengutip referensi dari beberapa buku dan jurnal seputar permasalahan dan menjadikannya sebagai landasan berpikir untuk penelitian.

D. Variabel Penelitian

TABEL 3.1.
VARIABEL INDIKATOR KUALITAS WEBSITE
HOTEL PRAMA GRAND PREANGER BANDUNG

No	Indikator	Sub-indikator
1	Usability	<i>I find the site easy to learn to operate</i>
2		<i>My interaction with the site is clear and understandable</i>
3		<i>I find the site easy to navigate</i>
4		<i>I find the site easy to use</i>
5		<i>The site has an attractive appearance</i>
6		<i>The design is appropriate to the type of site</i>
7		<i>The site conveys a sense of competency</i>
8		<i>The site creates a positive experience for me</i>
9	Information Quality	<i>Provides accurate information</i>
10		<i>Provides believable information</i>
11		<i>Provides timely information</i>
12		<i>Provides relevant information</i>
13		<i>Provides easy to understand information</i>
14		<i>Provides information at the right level of detail</i>
15		<i>Presents the information in an appropriate format</i>
16		<i>Has a good reputation</i>

TABEL 3.1.
(lanjutan)

No	Indikator	Sub-indikator
17	Interaction Service Quality	<i>It feels safe to complete transactions</i>
18		<i>My personal information feels secure</i>
19		<i>Creates a sense of personalization</i>
20		<i>Conveys a sense of community</i>
21		<i>Makes it easy to communicate with the organization</i>
22		<i>I feel confident that goods/services will be delivered as promised</i>

Sumber : www.webqual.co.uk/instrument.htm (2019)

E. Validitas dan Reliabilitas

a. Validitas

Menurut Sugiyono (2013), validasi adalah keakuratan antara data nyata dari lokasi penelitian dan peneliti melaporkan data yang didapatkan. Data dianggap valid jika tidak ada perbedaan antara data nyata dan data yang dilaporkan. Uji validita tujuannya sebagai penentu valid atau tidaknya instrumen yang digunakan. Dalam penelitian ini, uji validasi digunakan untuk mengetahui apakah kuesioner yang di susun dapat berfungsi dengan baik atau tidak. Formulasi yang digunakan untuk melakukan tes validasi dapat dilihat di bawah (Roachaety : 2007)

$$r = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Catatan :

r = Korelasi
 X = Skor setiap item
 n = Sampel
 Y = Total skor dikurangi skor setiap item

b. Reliabilitas

Berdasarkan Sugiyono (2010:77), konsistensi hasil pengukuran dapat dilihat dari uji reliabilitas apabila terjadi dua kali atau lebih gejala yang sama menggunakan alat pengukuran yang sama. Selain itu, apakah kuesioner dapat diandalkan atau tidak dapat pula dipastikan dengan uji reliabilitas tersebut jika sudah memberikan hasil yang serupa beberapa kali. Pendekatan statistik digunakan untuk mencari tahu seberapa andal alat pengukur itu, menggunakan koefisien reliabilitas. Saat keandalan Koefisien di atas 0,06, maka pertanyaan dapat dinyatakan reliabel. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Alpha Cronbach (α), dan formulasi dapat dilihat di bawah (Rochaety, 2007) :

$$R = \alpha = R = \frac{N}{N - 1} \left(\frac{S^2(1 - \sum S_i^2)}{S^2} \right)$$

Catatan:

- α = Koefisien Keandalan Alpha Cronbach
- S^2 = Varians Skor Utuh
- S_i^2 = Setiap Varians Item

F. Analisis Data

Pada penelitian ini, penulis menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dengan penggambaran data yang terkumpul dan sudah di olah menggunakan SPSS 20 sebagaimana apa adanya tanpa adanya kesimpulan.

Adapun analisis hanya berupa akumulasi dari data dasar yang dituangkan ke dalam bentuk deskripsi tanpa menerangkan adanya hubungan, uji hipotesis, atau

menarik sebuah kesimpulan, atau dalam hal ini untuk mengetahui bagaimana penilaian *website* Hotel Prama Grand Preanger Bandung dari sisi pengguna

Hasil dari analisis data disajikan dalam bentuk tabel atau distribusi frekuensi dan tabulasi silang (*crosstab*) untuk kemudian diketahui apakah tergolong ke dalam kategori rendah, sedang atau tinggi menggunakan penghitungan ukuran tendensi sentral (mean, median modus).

G. Jadwal Penelitian

Adapun jadwal penelitian yang penulis lakukan di hotel Prama Grand Preanger sejak bulan Juli hingga Oktober 2019. Adapun penelitian meliputi observasi awal terhadap lokasi penelitian, pengajuan *term of references* serta judul net, penyusunan dan bimbingan proposal usulan penelitian, pengumpulan dan seminar usulan penelitian, hingga sidang akhir.

TABEL 3.2.
JADWAL PENELITIAN PROYEK AKHIR

NO	KEGIATAN	JULI				AGUSTUS				SEPTEMBER				OKTOBER			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
1	Mencari Lokus				X												
2	Mencari Data Awal					X											
3	Menganalisis Data Awal						X										
4	Pengajuan <i>Term of References</i>								X								
5	Pengajuan Judul Net											X					
6	Bimbingan Proyek Akhir				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
7	Kunjungan Lokasi Penelitian			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
8	Sidang Akhir																X
9	Revisi																X

Sumber : Data Olahan Penulis (2019)

