

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Penelitian**

Penelitian dapat didefinisikan sebagai sebuah metode dalam mempelajari masalah-masalah yang solusinya harus diturunkan sebagian atau seluruhnya dari fakta (Cook pada Pandey et al., 2015). Pendekatan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis memanfaatkan pendekatan penelitian secara deskriptif. Dimana penelitian ini bertujuan agar peneliti bisa menganalisis data secara sistematis, yang dimana analisis yang digunakan merupakan analisis kecenderungan dan juga analisis persentase dimana peneliti akan melakukan survei (Hardani et al., 2020).

Peneliti memilih menggunakan pendekatan kuantitatif dimana hal ini berkaitan dengan sebab-akibat yang bertujuan untuk menemukan hubungan atau korelasi dan pengaruh antara variabel independen (X) yang pada penelitian ini adalah *electronic word of mouth* (E-WOM) dan juga variabel dependen (Y) yaitu minat pembelian konsumen.

#### **B. Objek Penelitian**

Pada penelitian ini, peneliti berkesempatan untuk melakukan penelitian di salah satu hotel bintang empat di kota Labuan Bajo, yaitu hotel The Jayakarta Suites Komodo Flores tepatnya di departemen *sales and marketing*. The Jayakarta Suites Komodo Flores terletak di Jl. Pantai Pede KM. 5, Labuan Bajo, Komodo, Flores.

#### **C. Populasi dan Sampel**

##### **1. Populasi**

Populasi merupakan keseluruhan dari objek yang akan diteliti yang termasuk

manusia, benda, hewan, tumbuhan, fenomena atau gejala, nilai, maupun peristiwa yang bisa menjadi sumber data yang memiliki karakteristik (Margono, 2020). Populasi bertujuan untuk menentukan banyaknya anggota sampel yang diambil dari populasi serta membatasi berlakunya generalisasi (Hardani et al., 2020). Populasi yang akan diteliti pada penelitian ini adalah orang yang mengetahui dan menyadari mengenai aplikasi Traveloka.

## **2. Sampel**

Sampel dapat diartikan sebagai bagian angka dan karakteristik dari populasi (Sugiyono, 2012 dalam Hardani et al., 2020). Cara dalam pengambilan dan menentukan sampel disesuaikan dengan banyaknya sampel yang akan dijadikan sumber data penelitian sebenarnya, karakteristik dan penyebaran dari populasi perlu diperhatikan agar menghasilkan sampel yang representatif (Margono, 2004). Peneliti akan menggunakan metode *non-probability sampling*, dimana anggota populasi yang akan dijadikan sampel tidak memiliki kesempatan atau peluang yang sama. Teknik yang digunakan adalah *sampling purposive*, dimana sampel yang dipilih secara khusus dengan ketentuan yang telah peneliti tentukan. Dalam hal ini ketentuan responden yang ditentukan adalah:

- a. Pengguna aplikasi Traveloka.
- b. Pernah menggunakan layanan dari Traveloka.
- c. Mengetahui tentang hotel The Jayakarta Suites Komodo Flores.

Dalam menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini, digunakan teori dari Roscoe dalam Hill (1998) yang dimana menyarankan menggunakan aturan praktis saat menentukan ukuran sampel yaitu jumlah responden dalam kuesioner harus lebih besar dari 30 dan kurang dari 500. Dalam penelitian ini, peneliti

menggunakan 100 responden dalam membantu mengisi kuesioner penelitian.

#### **D. Metode Pengumpulan Data**

Penelitian dengan pendekatan kuantitatif data yang diperoleh dapat berupa data primer maupun data sekunder. Data sekunder sendiri dapat diartikan sebagai data yang sebelumnya sudah tersedia dan dikumpulkan dari sumber tidak langsung atau pihak kedua contohnya seperti data yang diperoleh dari sumber tulis pemerintah ataupun perpustakaan (Hardani et al., 2020). Sementara data primer merupakan data yang dihasilkan dari hasil penelitian yang kita lakukan sendiri.

Pada penelitian ini peneliti akan menggunakan beberapa metode pengumpulan data sebagai berikut:

##### **1. Dokumentasi**

Dokumentasi yang berawal dari kata dokumen, yang memiliki arti barang-barang tertulis. Pengumpulan data melalui metode dokumentasi berarti memperoleh data dengan cara mencatat data-data yang sudah tersedia atau melalui dokumen-dokumen, biasanya data yang tersedia merupakan data sekunder. Dokumen sendiri bisa tersedia dalam bentuk tulisan, gambar, maupun karya monumental seseorang (Hardani, 2020). Pada penelitian ini, sumber dokumentasi dari peneliti adalah manajer dari departemen *sales and marketing* hotel The Jayakarta Suites Komodo Flores.

##### **2. Wawancara**

Wawancara merupakan sebuah proses yang melibatkan dua individu secara timbal balik saat memberikan tanggapan yang sesuai dengan tujuan penelitian, dimana pada wawancara terstruktur peneliti mengajukan pertanyaan-pertanyaan

p(Hardani et al., 2020). Sugiyono (2019), berpendapat bahwa wawancara terdapat beberapa jenis yaitu wawancara terstruktur, semi-terstruktur, dan juga tidak terstruktur. Wawancara terstruktur sendiri merupakan metode pengumpulan data ketika peneliti sudah mengetahui data yang akan diperoleh.

Dalam hal ini, peneliti melakukan wawancara dengan cara wawancara terstruktur dengan alat yang digunakan adalah pertanyaan wawancara kepada pihak hotel The Jayakarta Suites Komodo Flores dengan bagian *Sales & Marketing*.

### 3. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2017), kuesioner merupakan teknik dalam memperoleh data dari responden dengan menjawab beberapa pertanyaan dan pernyataan. Pada penelitian ini, peneliti akan menyebarkan kuesioner kepada responden dengan kriteria yang telah ditentukan dalam bentuk kuesioner berbasis web atau *google form*. Skala penilaian yang akan menggunakan adalah skala Likert, dimana bertujuan untuk menentukan nilai positif maupun negatif yang berkaitan dengan perilaku individual, opini, dan juga persepsi dari sebuah fenomena.

**TABEL 10**  
**PEDOMAN SKALA LIKERT**

<b>Keterangan</b>	<b>Skor</b>
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Cukup	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

#### **4. Literatur**

Sugiyono (2012), menjelaskan bahwa pengumpulan data dengan teknik literatur berarti mendukung data yang menjadi data sekunder penelitian, yang meliputi catatan peristiwa masa lalu. Hal ini bisa digunakan sebagai pembanding dengan informasi tertulis.

#### **E. Definisi Operasional Variabel**

Operasional variabel merupakan penjelasan setiap variabel yang memperdalam setiap indikator yang membentuknya. Variabel penelitian merupakan apa saja yang dapat dipelajari, sehingga penulis dapat memperoleh informasi dan mengolahnya menjadi kesimpulan (Sugiyono, 2014).

Terdapat dua variabel dalam penelitian ini yang terdiri dari variabel terikat atau dependen yang dimana variabel ini akan dipengaruhi variabel lain di dalam penelitian, dan juga variabel bebas atau independen yang merupakan variabel yang akan mempengaruhi variabel terikat atau dependen. Pada penelitian ini *electronic word of mouth* merupakan variabel independen (X), sementara minat pembelian konsumen merupakan variabel dependen (Y). Berikut ini merupakan matriks operasional variabel dari penelitian ini:

**TABEL 11**  
**MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL**

Variabel	Sub-variabel	Indikator	Definisi
<b>Electornic Word of Mouth (E-WOM) (X)</b>	Intensitas	Kunjungan pada jejaring sosial	Kegiatan membaca ulasan tamu yang terdapat pada Traveloka guna untuk mengetahui produk yang paling memuaskan
		Interaksi antar pengguna jejaring sosial	Kegiatan bertukar informasi atau diskusi antara sesama pengguna Traveloka dalam membahas suatu produk atau merek
		Ulasan tamu menginap di jejaring sosial	Keberagaman ulasan tamu mengenai hotel The Jayakarta Suites Komodo Flores yang terdapat pada Traveloka
	Valensi Opini	Komentar positif pada jejaring sosial	Pengaruh ulasan positif dari tamu mengenai hotel The Jayakarta Suites Komodo Flores dalam menentukan kamar hotel yang dipesan
		Rekomendasi tamu menginap	Tamu yang sudah menginap memberikan rekomendasi mengenai kamar hotel di The Jayakarta Suites Komodo Flores kepada para calon pembeli
		Komentar negatif pada jejaring sosial	Pengaruh ulasan negatif mengenai The Jayakarta Suites Komodo Flores pada Traveloka mempengaruhi minat calon tamu untuk menginap
	Konten	Informasi kualitas hotel pada jejaring sosial	Isi mengenai informasi kualitas The Jayakarta Suites Komodo Flores pada Traveloka

Variabel	Sub-variabel	Indikator	Definisi
		Informasi fasilitas produk hotel pada jejaring sosial	Isi mengenai informasi kelengkapan fasilitas kamar hotel The Jayakarta Suites Komodo Flores pada Traveloka
		Informasi harga produk pada jejaring sosial	Isi mengenai informasi kelengkapan harga kamar The Jayakarta Suites Komodo Flores pada Traveloka
		Informasi pelayanan hotel pada jejaring sosial	Isi mengenai informasi tingkat pelayanan di The Jayakarta Suites Komodo Flores pada Traveloka
		Informasi kenyamanan hotel pada jejaring sosial	Isi mengenai informasi tingkat kenyamanan di The Jayakarta Suites Komodo Flores pada Traveloka
<b>Minat Pembelian (Y)</b>	Perhatian	Mengetahui hotel	Kegiatan untuk mencari informasi mengenai hotel yang sesuai dengan kebutuhan
	Ketertarikan	Informasi produk hotel	Kegiatan calon tamu untuk mencari informasi lebih dalam mengenai hotel The Jayakarta Suites Komodo Flores
	Keinginan	Rencana untuk melakukan transaksi di masa depan	Ketika calon pembeli berkeinginan untuk mencoba produk hotel The Jayakarta Suites Komodo Flores
	Tindakan	Yakin untuk menggunakan produk hotel	Ketika calon pembeli yakin dalam menaruh minat dan tertarik untuk memesan kamar di The Jayakarta Suites Komodo Flores melalui Traveloka

(Sumber: Variabel (X) Goyette 2010, Variabel (Y): Lucas & Britt, 2012)

## F. Analisis Data

### 1. Uji Validitas

Uji validitas menjadi salah satu komponen yang penting dalam sebuah penelitian dikarenakan hal ini berguna untuk menjamin keabsahan dari skala yang ditentukan untuk variabel yang digunakan dalam menetapkan korelasi pada suatu kejadian atau fenomena (Hardani et al., 2020).

Sebuah nilai akan dinyatakan valid apabila **rhitung** > **rtabel**, dimana sebaliknya bila hasil perhitungan menyatakan **rhitung** < **rtabel**, maka nilai dinyatakan tidak valid. Uji validasi ini memanfaatkan penggunaan metode korelasi *product moment* dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan:

r : Nilai korelasi

n : Banyak pasangan nilai X dan Y

$\sum X$  : Jumlah nilai X

$\sum Y$  : Jumlah nilai Y

$\sum XY$  : Jumlah hasil dari nilai X dikali nilai Y

$\sum X^2$  : Jumlah nilai X dikuadrat

$\sum Y^2$  : Jumlah nilai Y dikuadrat

### 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan skala yang dapat di definisikan mengenai seberapa jauh sebuah proses pengukuran bebas dari kesalahan. Selain harus valid, sebuah instrumen penelitian juga harus akurat dan konsisten. Menurut Sugiyono (2006),

terdapat standar minimum dari koefisiensi yang harus dicapai dengan menggunakan nilai Cronbach Alfa, dimana sebuah instrumen dapat dipercaya bila nilai yang dicapai minimal 0,60, peneliti akan menghitung reliabilitas dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 29. Berikut ini merupakan rumus yang digunakan untuk menguji reliabilitas:

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

Keterangan:

$r_{11}$  : Reliabilitas instrumen

$k$  : Banyak butir pertanyaan

$\sigma_t^2$  : Total varians

$\sum \sigma_t^2$  : Jumlah varians butir

### 3. Uji Korelasi Rank Spearman

Korelasi Rank Spearman dipergunakan untuk menemukan keterkaitan atau hubungan ataupun guna menguji hipotesis asosiatif dari data yang ordinal. Analisis ini dilakukan sebagai pemeriksaan akhir untuk membuktikan korelasi ataupun keterkaitan antara variabel independen (X) yang dimana dalam penelitian ini adalah *electronic word of mouth* dengan variabel dependen (Y) yang adalah minat pembelian. Berikut merupakan rumus yang digunakan untuk menghitung korelasi Spearman adalah sebagai berikut ini:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Keterangan:

$r_s$  : Korelasi koefisien Spearman pada variabel yang dicari

$d_i$  : Selisih peringkat dari setiap data

n : Banyaknya responden

$\Sigma$  : Jumlah notasi

**TABEL 12**  
**Pedoman Korelasi Koefisien**

<b>Interval Koefisien</b>	<b>Keterangan</b>
0.00 – 0.199	Sangat Rendah
0.20 – 0.399	Rendah
0.40 – 0.599	Cukup
0.60 – 0.799	Kuat
0.80 – 1.00	Sangat Kuat

(Sumber: Sugiyono, 2010)

#### 4. Uji Koefisiensi Determinasi

Uji koefisiensi determinasi dilakukan untuk mengukur seberapa relevan pengaruh antara variabel independen (X) yang dimana merupakan *electronic word of mouth* dengan variabel dependen (Y) yaitu minat pembelian konsumen. Peneliti menggunakan koefisiensi determinasi yang dimana korelasi dinyatakan dalam bentuk persentase (%). Berikut ini merupakan rumus koefisien determinasi:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

KD : Koefisien Determinasi

R : Koefisien Korelasi

#### G. Jadwal Penelitian

Peneliti melakukan penelitian dimulai sejak akhir Februari 2023 sampai dengan Juni 2023. Dibawah ini merupakan jadwal atau *timeline* penelitian yang telah dilalui peneliti.

**TABEL 13**  
**JADWAL PENELITIAN**

No	Deskripsi	Feb				Mar				Apr				May				June				July			
		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	Persiapan																								
	a. Observasi				■																				
	b. Penyusunan TOR				■	■																			
	c. Pengajuan Judul				■	■	■	■	■	■	■	■	■												
	d. Penyusunan Proposal				■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	e. Pengumpulan Proposal													■	■										
	f. Seminar Proposal													■	■										
2	Pelaksanaan																								
	a. Pengumpulan Data													■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	b. Analisis Data													■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	c. Penyusunan PA													■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
3	Tahap Akhir																								
	Sidang Proyek Akhir																								■

(Sumber: Data Olahan Penulis, 2023)