

BAB III

TINJAUAN UMUM

A. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian penulis gunakan untuk menyelesaikan penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Dengan pendekatan ini, alat analisis yang digunakan berupa data angka yang dapat diidentifikasi dan diukur dengan objektif dan baku. Karakteristik pendekatan kuantitatif adalah menggunakan pola pikir yang rasional sehingga menghindari hal-hal yang bersifat subjektif. Pendekatan penelitian ini menerapkan filsafat positivisme, yang merupakan pemikiran yang hanya menerima fakta-fakta dan digunakan untuk penelitian pada populasi atau sampel. Teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara acak dan pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian.

Menurut Saryono (2010), pendekatan penelitian kuantitatif ialah penelitian yang berguna untuk menggambarkan, menyelidiki, menjelaskan, menemukan kualitas atau pengaruh sosial dan diukur atau digambarkan melalui pendekatan kuantitatif yang berupa data statistik atau angka. Sedangkan Sugiono (2011) menjelaskan bahwa pendekatan penelitian kuantitatif adalah pendekatan penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme yang berguna untuk meneliti kondisi suatu objek penelitian yang alamiah sebagai lawan eksperimen dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci.

B. Objek Penelitian

Penulis memilih Prime Plaza Hotel Purwakarta. Hotel ini terletak di Blok L, Kota Bukit Indah, Purwakarta, Jawa Barat sebagai objek penelitian dalam penelitian ini. Penulis akan menjelaskan sejarah singkat, visi, misi, filosofi, fasilitas dan website untuk mengenal objek secara jelas dan detail.

1. Sejarah Prime Plaza Hotel Purwakarta

Prime Plaza Hotel & Resort merupakan grup hotel yang dikembangkan mulai pada tanggal 1 April 2003. Grup hotel ini terdiri dari dua nama, yaitu Plaza hotel dan Dynasty Resort. Properti Prime Plaza Hotel & Resort telah dibangun di beberapa kota, diantaranya:

- a. Prime Plaza Hotel Kualanamu
- b. Prime Plaza Hotel Yogyakarta
- c. Prime Plaza Hotel Purwakarta
- d. Prime Plaza Hotel Sanur
- e. Prime Plaza Suites Sanur
- f. Amadea Resort and Villas - Seminyak
- g. Bali Dynasty Resorts
- h. Menjangan Dynasty Resort Bali
- i. PrimeBiz Surabaya
- j. PrimeBiz Cikarang
- k. PrimeBiz Karawang
- l. PrimeBiz Tegal
- m. PrimeBiz Kuta

Salah satu koleksi dari grup Prime Plaza Hotel & Resort adalah Prime Plaza Hotel Purwakarta. Hotel berbintang 4 ini berdiri sejak tanggal 1 September 1996. Sebelum berubah menjadi Prime Plaza Hotel Purwakarta, hotel ini dikelola oleh chain hotel bernama Radisson Hotel Group. Seiring berjalannya waktu, hotel tersebut mengalami perubahan termasuk dengan perpindahan pengelolaan hotel kepada grup Prime Plaza Hotel & Resort. Nama hotel pun berubah menjadi Kota Bukit Indah Plaza Hotel. Pada tanggal 15 Desember 2017, diadakan lagi pergantian nama menjadi Prime Plaza Hotel Purwakarta. Pergantian nama ini diadakan serentak di seluruh Prime Plaza Hotel & Resort yang tersebar di Indonesia.

Pada awalnya, hotel ini dibangun dengan 102 kamar. Karena tingginya tingkat hunian kamar dan permintaan kamar pada saat awal dibangun, Prime Plaza Hotel Purwakarta menambahkan kamarnya sebanyak 85 kamar dan penambahan fasilitas hotel lainnya. Satu tahun kemudian, Prime Plaza Hotel Purwakarta melakukan lagi perenovasian dan penambahan kamar dengan total jumlah kamar sebanyak 187 untuk memenuhi permintaan kamar yang tinggi.

Prime Plaza Hotel Purwakarta berlokasi di Blok L, Kota Bukit Indah, Purwakarta. Kota Bukit Indah merupakan kawasan industri sebesar 2000 hektar yang terdiri dari beberapa perusahaan besar internasional maupun lokal seperti perusahaan otomotif dan elektronik dari Jepang, Korea dan lainnya. Prime Plaza Hotel Purwakarta menargetkan salah satu pasar internasional yang merupakan ekspatriat, tenaga ahli dan tamu-tamu asing perusahaan. Maka dari itu, Prime Plaza Hotel Purwakarta pun menyiapkan beberapa unit kamar untuk tamu yang memiliki jangka waktu menginap yang panjang.

2. Visi, Misi dan Filosofi Prime Plaza Hotel Purwakarta

a. Prime Plaza Hotel & Resort memiliki visi, yaitu:

“P R I M E - People Responsible Individually for Managing Excellence. Kami percaya kepada anggota kami dan kami memiliki keinginan untuk memberdayakan mereka untuk mengambil tanggung jawab personal dalam rangka memenuhi ekspektasi dari para tamu.”

b. Prime Plaza Hotel & Resort memiliki misi, yaitu:

“komitmen untuk bertumbuh dan meluas melalui orang-orang di dalamnya.”

c. Prime Plaza Hotel & Resort memiliki filosofi, yaitu:

““Yes, We Care”. Memastikan supaya tidak hanya pencapaian yang menjadi tujuan dan sasaran kami, tapi juga kepada kesuksesan dan pertumbuhan dari Prime Plaza Hotels & Resorts.”

3. Fasilitas Prime Plaza Hotel Purwakarta

Prime Plaza Hotel Purwakarta memiliki 187 kamar serta berbagai fasilitas yang komprehensif termasuk *coffee shop* internasional, eL Kafe, deli bakeri, lounge bar dan karaoke. Fasilitas rekreasi hotel meliputi kolam renang outdoor sebesar 25 meter dengan bar kolam renang terbuka, bola voli pantai, gimnasium, lapangan tenis, futsal, kolam renang untuk anak, penyewaan sepeda gunung, spa & aromaterapi, sauna, kolam pemancingan, *driving range golf* dan *tim outbound building*.

a. Fasilitas Kamar Superior

- Ukuran kamar 33 meter persegi
- Lokasi kamar di lantai 1 hingga 5
- Kapasitas Kamar: 2 orang dewasa dan 1 anak di bawah 12 tahun
- Tersedia sebanyak 91 kamar
- Pemandangan taman dan kolam renang
- Tempat tidur single atau double
- TV LED 32"
- Kamar mandi dilengkapi dengan *shower* tangan dan *bathtub*
- *Safe deposit box, hair dyer dan coffee maker*
- Kulkas
- Akses internet gratis
- Kamar untuk penyandang disabilitas dengan penyediaan dan akses kursi roda. Permintaan alokasi untuk kamar ini harus ditunjukkan pada saat pemesanan karena kamar terbatas.

b. Fasilitas Kamar Deluxe

- Ukuran kamar 35 meter persegi
- Lokasi kamar di lantai 1 hingga 6
- Kapasitas Kamar: 2 orang dewasa dan 1 anak di bawah 12 tahun
- Tersedia sebanyak 64 kamar
- Pemandangan taman dan kolam renang
- Tempat tidur single atau double
- TV LED 42"
- Kamar mandi dilengkapi dengan *shower* tangan dan *bathtub*

- *Safe deposit box, hair dyer dan coffee maker*
- Kulkas
- Akses internet gratis
- Kamar untuk penyandang disabilitas dengan penyediaan dan akses kursi roda. Permintaan alokasi untuk kamar ini harus ditunjukkan pada saat pemesanan karena kamar terbatas.

c. Fasilitas Kamar Deluxe Apartment

- Ukuran kamar 33 meter persegi
- Lokasi kamar di lantai 5
- Kapasitas Kamar: 2 orang dewasa dan 1 anak di bawah 12 tahun
- Tersedia sebanyak 7 kamar
- Pemandangan taman
- Tempat tidur single
- TV LED 42"
- Kamar mandi dilengkapi dengan *shower* tangan dan *bathtub*
- Kitchenette dengan peralatan memasak
- Microwave
- Dispenser
- *Safe deposit box, hair dyer dan coffee maker*
- Kulkas
- Akses internet gratis

d. Fasilitas Kamar Deluxe Balcony

- Ukuran kamar 35 meter persegi
- Lokasi kamar di lantai 1

- Kapasitas Kamar: 2 orang dewasa dan 1 anak di bawah 12 tahun
- Tersedia sebanyak 11 kamar
- Tempat tidur single atau double
- TV LED 42"
- Kamar mandi dilengkapi dengan *shower* tangan dan *bathtub*
- Akses langsung ke kolam renang
- Privat balkon
- *Safe deposit box, hair dyer dan coffee maker*
- Kulkas
- Akses internet gratis

e. Fasilitas Kamar Corner Suite

- Ukuran kamar 52 meter persegi
- Lokasi kamar di lantai 2 hingga 6
- Kapasitas Kamar: 2 orang dewasa dan 2 anak di bawah 12 tahun
- Tersedia sebanyak 4 kamar
- Pemandangan taman
- Kamar tidur dan ruang tengah terpisah
- TV LED 32" & 42" dengan DVD player
- Kamar mandi dilengkapi dengan *shower* tangan dan *bathtub*
- Shower terpisah
- *Safe deposit box, hair dyer dan coffee maker*
- Kulkas
- Akses internet gratis

- Dispenser

f. Fasilitas Kamar Family Suite

- Ukuran kamar 46 meter persegi
- Lokasi kamar di lantai 3 dan 5
- Kapasitas Kamar: 2 orang dewasa dan 3 anak di bawah 12 tahun
- Tersedia sebanyak 2 kamar
- Pemandangan kolam renang
- Kamar tidur anak dengan *bunk bed* dan terpisah
- TV LED 32" & 42" dengan DVD player
- Kamar mandi dilengkapi dengan *shower* tangan dan *bathtub*
- Shower terpisah
- *Safe deposit box, hair drier dan coffee maker*
- Kulkas
- Akses internet gratis
- Dispenser

g. Fasilitas Kamar Business Suite

- Ukuran kamar 55 meter persegi
- Lokasi kamar di lantai 2 hingga 6
- Kapasitas Kamar: 2 orang dewasa dan 2 anak di bawah 12 tahun
- Tersedia sebanyak 4 kamar
- Kamar tidur dan ruang tengah terpisah
- Meja kerja
- TV LED 32" & 42" dengan DVD player
- Kamar mandi dilengkapi dengan *shower* tangan dan *bathtub*

- Shower terpisah
- *Safe deposit box, hair dyer dan coffee maker*
- Kulkas
- Akses internet gratis
- Dispenser

h. Fasilitas Kamar Business Balcony Suite

- Ukuran kamar 55 meter persegi
- Lokasi kamar di lantai 1
- Kapasitas Kamar: 2 orang dewasa dan 2 anak di bawah 12 tahun
- Tersedia sebanyak 1 kamar
- Akses langsung ke kolam renang
- Kamar tidur dan ruang tengah terpisah
- Meja kerja
- TV LED 32" & 42" dengan DVD player
- Kamar mandi dilengkapi dengan *shower* tangan dan *bathtub*
- Shower terpisah
- *Safe deposit box, hair dyer dan coffee maker*
- Kulkas
- Akses internet gratis
- Dispenser

i. Fasilitas Kamar Deluxe Suite

- Ukuran kamar 70 meter persegi
- Lokasi kamar di lantai 3 dan 6
- Kapasitas Kamar: 2 orang dewasa dan 2 anak di bawah 12 tahun

- Tersedia sebanyak 2 kamar
- Kamar tidur dan ruang tengah terpisah
- Kitchenette dengan peralatan masak dan meja makan
- Microwave
- TV LED 32" & 42" dengan DVD player
- Kamar mandi dilengkapi dengan *shower* tangan dan *jacuzzi*
- Shower terpisah
- *Safe deposit box, hair drier dan coffee maker*
- Kulkas
- Akses internet gratis
- Dispenser

j. Fasilitas Kamar Deluxe Balcony Suite

- Ukuran kamar 70 meter persegi
- Lokasi kamar di lantai 1
- Kapasitas Kamar: 2 orang dewasa dan 2 anak di bawah 12 tahun
- Tersedia sebanyak 1 kamar
- Akses langsung ke kolam renang
- Kamar tidur dan ruang tengah terpisah
- Kitchenette dengan peralatan masak dan meja makan
- Microwave
- TV LED 32" & 42" dengan DVD player
- Kamar mandi dilengkapi dengan *shower* tangan dan *jacuzzi*
- Shower terpisah

- *Safe deposit box, hair dryer dan coffee maker*
- Kulkas
- Akses internet gratis
- Dispenser

4. *Publish Rate Prime Plaza Hotel Purwakarta*

Dengan beberapa tipe kamar yang telah dijelaskan dalam poin sebelumnya, *publish rate* yang dikeluarkan pun berbeda setiap tipenya. Berikut daftar *publish rate* Prime Plaza Hotel Purwakarta:

Tabel 3.1

Publish Rate Prime Plaza Hotel Purwakarta (Diluar Tax and Service)

No	Tipe Kamar	Publish Rate
1	Superior	Rp 1.900.000
2	Deluxe	Rp 2.000.000
3	Deluxe Apartment	Rp 2.120.000
4	Deluxe Balcony	Rp 2.220.000
5	Corner Suite	Rp 2.320.000
6	Family Suite	Rp 2.420.000
7	Business Suite	Rp 2.520.000
8	Business Balcony Suite	Rp 2.620.000
9	Deluxe Suite	Rp 2.720.000
10	Deluxe Balcony Suite	Rp 2.820.000

Sumber: <https://kbi.pphotels.com/accommodation/>, diakses pada tahun 2020

5. Website Prime Plaza Hotel Purwakarta

Prime Plaza Hotel Purwakarta memiliki websitenya tersendiri, untuk membantu pemasaran hotel dan pelayanan online untuk reservasi kamar. Di dalam website hotel, terdapat semua sumber informasi mulai dari alamat, kontak, fasilitas dan harga kamar, kamar yang tersedia dan lain-lain. Semua informasi akan diperbaharui sesuai dengan informasi baru. Website ini bertujuan untuk mencangkup data-data yang perlu diketahui oleh tamu dengan akses yang sangat mudah dan dapat diakses oleh semua orang.

Website Prime Plaza Hotel Purwakarta memiliki alamat domain <https://kbi.pphotels.com>. Prime Plaza Hotel Purwakarta menyediakan pilihan menu seperti *homepage*, *accommodation*, *facilities*, *restaurants and bars*, *events*, *gallery*, *packages*, *hot deals* dan *helpful info*. Daftar menu tersebut mencangkup semua informasi hotel yang diperlukan oleh tamu.

Gambar 3.1

Website Prime Plaza Hotel Purwakarta



Sumber : <https://kbi.pphotels.com>, diakses pada April 2020

Gambar 3.2

Website Prime Plaza Hotel Purwakarta untuk Reservasi

Daily Rate

Check-in 07 April 2020 Check-out 08 April 2020 Number Nights 1

Room Type Superior Number of Rooms 1

Adults 1 Children 0

Inclusions [+]

- For minimum stay : 1 night(s)
- Welcome Drink for 02 persons
- Buffet Breakfast for 02 persons (**ROOM ONLY:** Additional breakfast IDR 131.890net /person)
- Free usage of Leisure Club and Kiddies Club (except THE CAMP)
- Free internet access

e-Concierge [Click here for Pre-arrival Request](#)

Included below are some of the ways we can customize your stay. Some restrictions apply. Please make your selection by checking the box and entering the quantity. Your flight details if available will be requested after you click the continue reservation button.

Transportation Service: Airport Service IDR 860,000 Night Person

Additional Comments:

If you don't have your flight details confirmed you can use our **e-Concierge** service once you receive your reservation ID number from us. You can also book other services at the hotel via our **e-Concierge**

Room Rate (IDR) 542,976	Extraded Charges (IDR) 0
Tax & Service (IDR) 114,025	Econcierge (IDR) 0

Total Payable (IDR) 657,001

[continue with reservation](#) [reset selection](#)

Sumber: <https://kbi.pphotels.com>, diakses pada April 2020

Selain itu, website ini berfungsi untuk menyediakan layanan reservasi secara langsung dari tamu ke hotel tidak melalui perantara apapun. Website ini yang diharapkan akan mendongkrak reservasi langsung sehingga tidak mengurangi pendapatan hotel untuk membiayai pihak ketiga.

Seperti tampilan dari Gambar 1.4, Prime Plaza Hotel Purwakarta menyediakan form sebagai media reservasi yang harus dilengkapi oleh tamu yang terdiri dari: tanggal check in dan check out, tipe kamar yang dipilih,

jumlah kamar yang diperlukan, keperluan concierge seperti transportasi, komentar tambahan dan harga dari pemesanan tersebut.

C. Populasi dan Sampling

Populasi ialah suatu kelompok atau kumpulan dari objek atau objek yang akan digeneralisasikan dari hasil penelitian. Morissan (2012:19) menjelaskan bahwa populasi adalah suatu kumpulan subjek, konsep, variabel, atau fenomena. Populasi merupakan nilai atau hasil perhitungan maupun pengukuran, baik kualitatif maupun kuantitatif mengenai kelompok objek yang jelas dan lengkap. Populasi dengan karakteristik tertentu ada yang jumlahnya terhingga dan ada yang tidak terhingga. Penelitian hanya dapat dilakukan dengan populasi yang terhingga.

Sedangkan sampling, Margono (2004) menjelaskan teknik sampling didefinisikan sebagai metode untuk menentukan sampel yang jumlahnya telah sesuai dengan ukuran sampel yang akan menjadi sumber data sebenarnya, dengan memperhatikan sifat dan penyebaran populasi agar diperoleh sampel yang representatif. Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik populasi tersebut (Sugiyono, 2011:81). Dengan demikian sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya akan diselidiki, dan dapat mewakili seluruh populasinya sehingga jumlah sampel lebih sedikit dari populasi.

Jumlah Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh jumlah kamar yang terisi di Prime Plaza Hotel Purwakarta selama satu tahun. Perhitungan

banyaknya sampel dilakukan dengan teknik Slovin. Berikut adalah rumus Slovin untuk menentukan sampel:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n : Jumlah responden

N : Jumlah populasi

E : Presentase kelonggaran ketelitian kesalahan dalam pengambilan sampel.

Nilai e untuk populasi dalam jumlah kecil sebesar 0,1 (10%) dan untuk populasi dalam jumlah besar sebesar 0,2 (20%)

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 44366. Angka didapatkan dari hasil perkalian antara jumlah kamar sebanyak 187 dan rata-rata tingkat hunian kamar sebesar 64% selama satu tahun atau 365 hari. Maka untuk mengetahui jumlah sampel penelitian, dengan perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{44366}{1 + 44366 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{44366}{444,66}$$

$$n = 99,78$$

Berdasarkan perhitungan rumus Slovin seperti yang telah dijabarkan di atas, sampel atau responden dalam penelitian ini sebanyak 99,78. Jumlah ini dibulatkan menjadi 100 responden dan disesuaikan agar penelitian yang dibuat lebih valid. Dari 100 sampel ini akan dibagikan kuesioner ke setiap responden

mengenai penggunaan website sebagai media reservasi kamar di Prime Plaza Hotel Purwakarta.

D. Metode Pengumpulan Data

1. Kuesioner

Kuesioner ialah salah satu teknik pengumpulan data yang menggunakan beberapa pertanyaan atau pernyataan yang diajukan kepada seseorang atau kelompok sebagai responden penelitian yang akan diteliti. Kuesioner digunakan sebagai alat pengumpulan data untuk memperoleh informasi mengenai objek tersebut. Menurut (Sugiyono, 2013), Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dapat dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Dalam penelitian ini, kuesioner akan dibagikan kepada tamu hotel di Prime Plaza Hotel Purwakarta.

Kuesioner dalam penelitian ini akan menggunakan model Skala Likert. Model Skala Likert akan mengukur variabel dan dijabarkan menjadi indikator variabel. Indikator variabel tersebut dijadikan sebagai instrumen-instrumen yang dapat dijadikan patokan untuk membuat pernyataan kuesioner. Jawaban setiap instrumen yang menggunakan Skala Likert dapat berupa sangat positif sampai dengan sangat negatif. Pengukuran jawaban menggunakan Skala Likert dibagi sebanyak lima tingkat, diantaranya:

- a. Sangat Setuju (SS) dengan skor 5
- b. Setuju (S) dengan skor 4
- c. Netral (N) dengan skor 3

- d. Tidak Setuju (TS) dengan skor 2
- e. Sangat Tidak Setuju (STS) dengan skor 1

2. Observasi

Observasi ialah suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati obyek baik secara langsung maupun tidak langsung. Observasi yang dapat dilakukan oleh peneliti adalah bagaimana website Prime Plaza Hotel secara keseluruhan serta mengamati kostumer dalam menggunakan website hotel.

3. Wawancara

Wawancara merupakan percakapan seseorang/kelompok dengan seseorang/kelompok lain yang memiliki tujuan-tujuan tertentu untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Wawancara dapat dilakukan dengan pihak manajemen Prime Plaza Hotel Purwakarta yang bersangkutan mengenai website hotel.

4. Studi Kepustakaan

Studi pustaka adalah salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan membaca, menelaah, mengkaji, dan mempelajari buku, literatur, catatan, jurnal, referensi, laporan, dan lain-lain yang berkaitan dengan hal yang akan ditelaah. Data ini pun dapat menjadi data perbandingan antara teori yang ada dengan hasil praktek dilapangan.

E. Definisi Operasional Variabel

Umi Narimawati (2007:61) menjelaskan bahwa operasionalisasi variabel merupakan sebuah proses penjabaran variabel dalam penelitian kedalam sub variabel, indikator sub variabel, dimensi dan pengukuran. Dalam penelitian ini yang berjudul “Optimalisasi Penggunaan Website Sebagai Media Reservasi di Prime Plaza Hotel Purwakarta”, penggunaan website termasuk kedalam variabel bebas (independent variabel). Pada variabel bebas pengaruhnya dapat diukur atau dipilih oleh peneliti untuk menentukan hubungan variabel dengan suatu permasalahan yang diobservasi dalam hubungannya dengan variabel lain. Variabel ini cukup sering disebut sebagai variabel *stimulus*, *antecedent* dan *predictor*,.

Tabel 3.2

Matriks Operasional Variabel

Variabel	Sub Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
	<i>Reservation Information</i>	<i>Room rates</i>	Website memiliki informasi harga kamar	
		<i>Check rates and availability</i>	Website memiliki informasi setiap harga kamar dan ketersediaan kamar	

<p><i>Website Dimensions, Rob Law and Cathy H. C. Hsu (2006:29 5)</i></p>	<p><i>Online/real time reservations</i></p>	<p>Website memiliki informasi waktu reservasi</p>	<p>Likert</p>
	<p><i>Security payment systems</i></p>	<p>Website memiliki keamanan status pembayaran</p>	
	<p><i>View or cancel reservations</i></p>	<p>Reservasi dapat dilihat atau dibatalkan</p>	
	<p><i>Reservation policies</i></p>	<p>Website memiliki aturan reservasi</p>	
	<p><i>Check in and check out time</i></p>	<p>Website memiliki informasi waktu <i>check in</i> ataupun <i>check out</i></p>	
	<p><i>Worldwide reservations phone number</i></p>	<p>Website memiliki nomor telepon universal untuk reservasi</p>	
	<p><i>Payment options</i></p>	<p>Website memiliki pemilihan pembayaran</p>	

		<i>Special request forms</i>	Website memiliki form <i>special request</i>
<i>Facilities Information</i>		<i>Hotel location maps</i>	Website memiliki map lokasi hotel
		<i>Hotel facilities</i>	Website memiliki informasi fasilitas hotel
		<i>Guest room facilities</i>	Website memiliki informasi fasilitas kamar
		<i>Photo of hotel features</i>	Website memiliki galeri foto
		<i>Hotel descriptions</i>	Website memiliki informasi deskripsi hotel
		<i>Hotel promotions</i>	Website memiliki informasi promosi hotel
		<i>Restaurants</i>	Website memiliki informasi restaurant
		<i>Frequent guest programs</i>	Website memiliki informasi program untuk tamu

		<i>Virtual tours</i>	Website memiliki <i>virtual hotel tours</i>
		<i>Meeting facilities</i>	Website memiliki informasi fasilitas meeting
		<i>Employee opportunities</i>	Website memiliki informasi lowongan pekerjaan
	<i>Contact Information</i>	<i>Telephone number</i>	Website memiliki informasi nomor telepon hotel
		<i>Address</i>	Website memiliki informasi alamat hotel
		<i>Email address</i>	Website memiliki informasi alamat email hotel
		<i>Contact person</i>	Website memiliki informasi <i>contact person</i> hotel
		<i>Fax number</i>	Website memiliki informasi nomor fax

		<i>Frequently asked questions</i>	Website memiliki form pengunjung untuk bertanya
		<i>Feedback form</i>	Website memiliki form feedback
		<i>Online forum</i>	Website memiliki online forum
	<i>Surrounding Area Information</i>	<i>Transportation</i>	Website memiliki informasi transportasi hotel
		<i>Airport information</i>	Website memiliki informasi bandara
		<i>Main attractions of the city</i>	Website memiliki informasi atraksi di kota tersebut
		<i>General information about the city</i>	Website memiliki general informasi mengenai kota
		<i>Public holidays</i>	Website memiliki informasi hari libur nasional

		<i>Up-to-date information on the site</i>	Website memiliki informasi yang <i>up-to-date</i>
		<i>Multilingual site</i>	Website tersedia dalam beberapa bahasa
	<i>Website Management</i>	<i>Website download time</i>	Website memiliki waktu unduh
		<i>Site map</i>	Website memiliki <i>site map</i>
		<i>Search function</i>	Website memiliki <i>search function</i>
		<i>Links to other related business</i>	Website memiliki link ke bisnis yang terkait

F. Analisis Data

Setelah data-data telah tersedia, maka hal yang perlu dilakukan adalah menganalisis data. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis kuantitatif yang menggunakan statistik untuk menghitung data tersebut. Analisis data dimulai dengan mengkaji semua data yang ada dari berbagai sumber, seperti hasil kuesioner, wawancara, observasi, dan sebagainya. Pada hasil kuesioner akan diolah menggunakan statistika

deskriptif, dengan mengukur mean atau rata-rata, nilai maksimum, nilai minimum, dan standar deviasi di setiap instrumen kuesioner. Standar deviasi memiliki persentase keragaman yang rendah pada nilai 0-20%, sedang pada nilai 20 – 50% dan tinggi pada nilai > 50%. Dalam penelitian ini, penulis melakukan pengujian data dengan Uji Validitas dan Uji Reabilitas.

1. Uji Validitas

Sugiono (2011:121) menjelaskan bahwa uji validitas merupakan uji ketepatan data-data yang telah ada pada objek yang sedang diteliti. Teknik pengujian yang akan digunakan adalah teknik korelasi melalui koefisien korelasi *product moment*. Jika koefisien tersebut positif, maka item tersebut valid. Sedangkan jika koefisien negatif, maka item tidak valid, item tidak valid tersebut lebih baik dihapus ataupun digantikan dengan pernyataan yang lain. Rumus korelasi *product moment* sebagai berikut:

$$r = \frac{n(\sum X1X1total) - (\sum X1) (\sum X1total)}{\sqrt{\{n \sum Xi^2 - (\sum Xi)^2\}\{n \sum xtotal^2 - (\sum x1total)^2\}}}$$

Keterangan:

r : Korelasi *product moment*

$\sum Xi$: Jumlah skor item

$\sum Xtotal$: Jumlah skor total seluruh item

$\sum Xi^2$: Jumlah kuadrat skor jawaban item

$\sum Xtotal^2$: Jumlah kuadrat skor total jawaban item

$\sum XiXtotal$: Jumlah perkalian skor total jawaban item dengan total skor

Pengolahan untuk uji validitas pada penelitian ini dibantu dengan *Statistical Package for the Social Science (SPSS)* dan *Microsoft Office Excel* dengan responden uji validitas sebanyak 100 responden. Ketentuan validitas ditentukan dengan membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel} pada perhitungan tersebut. Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka item tersebut dinyatakan valid dan sebaliknya. Berikut adalah data hasil olahan penulis untuk uji validitas:

Tabel 3.3

Uji Validitas

No. Item	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	Website Prime Plaza Hotel Purwakarta menyediakan informasi harga kamar saat ini dan ketersediaan kamar	0,630	0,1645	Valid
2	Website Prime Plaza Hotel Purwakarta menyediakan informasi waktu reservasi	0,559	0,1645	Valid
3	Website Prime Plaza Hotel Purwakarta menyediakan informasi keamanan status pembayaran	0,638	0,1645	Valid
4	Reservasi di website Prime Plaza Hotel Purwakarta dapat dilihat atau dibatalkan	0,675	0,1645	Valid
5	Website Prime Plaza Hotel Purwakarta menyediakan informasi aturan reservasi	0,665	0,1645	Valid
6	Website Prime Plaza Hotel Purwakarta menyediakan	0,621	0,1645	Valid

	informasi waktu <i>check in</i> ataupun <i>check out</i>			
7	Website Prime Plaza Hotel Purwakartamenyediakan nomor telepon universal untuk reservasi	0,528	0,1645	Valid
8	Website Prime Plaza Hotel Purwakarta menyediakan pilihan pembayaran	0,244	0,1645	Valid
9	Website Prime Plaza Hotel Purwakarta menyediakan form <i>special request</i>	0,705	0,1645	Valid
10	Website Prime Plaza Hotel Purwakarta menyediakan map lokasi hotel	0,653	0,1645	Valid
11	Website Prime Plaza Hotel Purwakarta menyediakan informasi fasilitas hotel dan kamar	0,697	0,1645	Valid
12	Website Prime Plaza Hotel Purwakarta menyediakan galeri foto	0,641	0,1645	Valid
13	Website Prime Plaza Hotel Purwakarta menyediakan informasi deskripsi hotel	0,772	0,1645	Valid
14	Website Prime Plaza Hotel Purwakarta menyediakan informasi promosi hotel	0,732	0,1645	Valid
15	Website Prime Plaza Hotel Purwakarta menyediakan informasi restaurant	0,729	0,1645	Valid
16	Website Prime Plaza Hotel Purwakarta menyediakan informasi program untuk tamu	0,729	0,1645	Valid
17	Website Prime Plaza Hotel Purwakarta menyediakan <i>virtual hotel tours</i>	0,727	0,1645	Valid

18	Website Prime Plaza Hotel Purwakarta menyediakan informasi fasilitas meeting	0,791	0,1645	Valid
19	Website Prime Plaza Hotel Purwakarta menyediakan informasi lowongan pekerjaan	0,636	0,1645	Valid
20	Website Prime Plaza Hotel Purwakarta menyediakan informasi nomor telepon, alamat, alamat <i>email</i> , <i>contact person</i> dan nomor fax hotel	0,678	0,1645	Valid
21	Website Prime Plaza Hotel Purwakarta menyediakan form <i>Frequently Asked Questions</i> (FAQ)	0,712	0,1645	Valid
22	Website Prime Plaza Hotel Purwakarta menyediakan form <i>feedback</i>	0,665	0,1645	Valid
23	Website Prime Plaza Hotel Purwakarta menyediakan online forum	0,682	0,1645	Valid
24	Website Prime Plaza Hotel Purwakarta menyediakan informasi transportasi hotel	0,522	0,1645	Valid
25	Website Prime Plaza Hotel Purwakarta menyediakan informasi bandara terdekat	0,432	0,1645	Valid
26	Website Prime Plaza Hotel Purwakarta menyediakan informasi mengenai kota dan atraksi yang ada di kota tersebut	0,477	0,1645	Valid
27	Website Prime Plaza Hotel Purwakarta menyediakan informasi hari libur nasional	0,395	0,1645	Valid

28	Website Prime Plaza Hotel Purwakarta menyediakan informasi yang <i>up-to-date</i>	0,678	0,1645	Valid
29	Website Prime Plaza Hotel Purwakarta tersedia dalam beberapa bahasa	0,738	0,1645	Valid
30	Website Prime Plaza Hotel Purwakarta menyediakan waktu unduh	0,699	0,1645	Valid
31	Website Prime Plaza Hotel Purwakarta menyediakan <i>site map</i>	0,640	0,1645	Valid
32	Website Prime Plaza Hotel Purwakarta menyediakan <i>search function</i>	0,728	0,1645	Valid
33	Website Prime Plaza Hotel Purwakarta menyediakan link ke bisnis yang terkait	0,686	0,1645	Valid

Sumber: Data olahan penulis 2020, SPSS & Microsoft Excel

Berdasarkan tabel di atas, dari seluruh 33 item instrumen tersebut telah teruji valid karena semua hasil $r_{hitung} > r_{tabel}$, yang berarti semua pernyataan tersebut layak untuk digunakan dalam penelitian ini.

2. Uji Reabilitas

Menurut Arikunto (2010:221), uji reliabilitas ialah pengujian sesuatu instrumen untuk dapat dipercaya sebagai alat suatu pengumpulan data. Rusman (2015:61) menjelaskan bahwa uji reliabilitas dapat dihitung dengan rumus Alfa Cronbach, yang dapat digunakan jika alternatif jawaban dalam instrumen terdiri dari 3 opsi atau lebih dan dapat berupa instrumen terbuka atau esay.

Rumus Alfa Cronbach yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

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

r_{11} : Reabilitas instrumen

k : Jumlah instrumen

$\sum \sigma_b^2$: Jumlah varian instrumen

σ_t^2 : Varian total

Perhitungan untuk uji reabilitas pada penelitian ini dibantu dengan *Statistical Package for the Social Science (SPSS)* dan *Microsoft Office Excel*. Ketentuan reabilitas ditentukan dengan membandingkan Koefisien Alpha dengan r_{tabel} pada perhitungan tersebut. Jika nilai Koefisien Alpha $> r_{tabel}$ maka item tersebut dinyatakan reliabel dan sebaliknya. Berikut adalah data hasil olahan penulis untuk uji reabilitas:

Tabel 3.4

Uji Reabilitas

No	Variabel Penelitian	Koefisien Alpha	Jumlah Item	Keterangan
1.	<i>Website Reservation (X)</i>	0,952	33	Reliabel

Sumber: Data olahan penulis 2020, SPSS & Microsoft Excel

Berdasarkan tabel di atas variable X yang terdiri dari 33 item instrumen memiliki koefisien *alpha* sebesar 0,952 dalam penelitian ini menunjukkan hasil yang reliabel.

G. Jadwal Penelitian

Berikut adalah jadwal penelitian yang telah dibuat oleh penulis:

Tabel 3.5

Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Bulan						
		Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus
1	Perizinan penelitian	■						
2	Penyusunan usulan penelitian		■					
3	Seminar usulan penelitian			■				
4	Pelaksanaan penelitian				■	■		
5	Pengolahan data				■	■		
6	Penyusunan penelitian						■	
7	Sidang							■