

### **BAB III METODE PENELITIAN**

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

Penelitian menurut Sugiyono (2012), didefinisikan sebagai suatu metode ilmiah yang dimanfaatkan untuk memperoleh data dengan adanya tujuan dan kegunaan tertentu, dalam menjalankan penelitian terdapat empat (4) aspek yang perlu dijadikan sebagai perhatian yaitu mencakup data, cara ilmiah, tujuan dan kegunaan. Ketika melaksanakan penelitian, penulis merumuskan pendekatan penelitian. Pendekatan penelitian yang penulis gunakan adalah dengan metode penelitian kuantitatif deskriptif.

Sarwonno (2006) mengemukakan penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang digunakan secara terstruktur terhadap fenomena yang terjadi dilapangan serta hubungan-hubungan yang terkait. Kemudian, maksud dari digunakannya pendekatan secara deskriptif adalah untuk menjelaskan mengenai hal yang diteliti dan hasil dari penelitian. Penelitian deskriptif menurut Sugiyono (2012:13) merupakan penelitian yang dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh nilai *variable* mandiri, baik satu *variable* atau pun lebih tanpa melakukan perbandingan, atau mengaitkan dengan variabel lainnya.

Berdasarkan teori tersebut, penelitian kuantitatif deskriptif mencakup data yang didapatkan melalui sampel populasi penelitian yang kemudian dianalisis sesuai dengan metode statistik yang sebelumnya telah

ditentukan. Penelitian deskriptif dalam penelitian ini memiliki tujuan untuk mendapatkan gambaran dan keterangan atas respon pengguna terhadap fitur website hotel Harris Suites FX Sudirman sebagai penunjang *direct booking* kamar

## **B. Obyek Penelitian**

Menurut Supranto (2000), Obyek penelitian merupakan kelompok elemen seperti suatu organisasi, orang atau barang yang mungkin untuk dijadikan sebuah penelitian. Dalam penelitian ini, yang menjadi objek penelitian adalah website Hotel Harris Suites FX Sudirman yang berlokasi di Jalan Jend. Sudirman, RT.1/RW.3, Gelora, Kecamatan Tanah Abang, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10270. Penelitian ini mengumpulkan data melalui responden dari pihak manajemen Hotel Harris Suites FX Sudirman Jakarta dimana melalui kelompok responden ini, penulis menggali informasi mengenai bagaimana perencanaan kegiatan *direct booking* kamar melalui website dan juga orang yang menggunakan website sebagai media *direct booking*.

## **C. Populasi dan Sampling**

Sugiyono (2012) mengemukakan bahwa populasi merupakan sebuah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek dengan kualitas dan karakteristik yang berbeda-beda yang diterapkan oleh penelitian untuk dipahami sehingga akan dapat menciptakan kesimpulan. Populasi yang digunakan dalam penelitian meliputi tamu yang melakukan *direct booking*

kamar melalui website hotel atau tamu yang pernah mengunjungi website Hotel Harris Suites FX Sudirman. Dalam pengambilan sampel, penulis memakai Rumus Slovin yang tercantum dibawah ini:

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

Dimana:  
 n = Sampel  
 N = Populasi  
 E = Tingkat kesalahan pengambilan sampel 10% dan kepercayaan

Sumber: Prasetyo, 2005:136

Melalui rumus tersebut, penulis mendapatkan populasi yang berjumlah sebanyak 42.573. Apabila menghitung jumlah kamar yaitu 144 kamar, dengan rata-rata tingkat hunian kamar sebesar 81% selama 365 hari. Jika menghitung sampel dengan rumus *Slovin*, maka:

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

$$n = \frac{42573}{1 + 42573(0.1)^2}$$

$$n = \frac{42573}{1 + 425}$$

$$n = \frac{42573}{426}$$

$$n = 99,93 \sim 100$$

Maka, populasi yang diambil adalah sebanyak 42.573 orang dengan error level 10% dimana menghasilkan 100 sampel yang akan dibagikan *questionnaire*

## **D. Metode Pengumpulan Data**

Dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif, data yang diperlukan untuk menjadi bahan penelitian ini akan melampirkan data berupa angka dan analisis menggunakan statistik. Berikut penjelasan teknik pengumpulan data yang penulis gunakan:

### **1. Data Primer**

#### **a. Wawancara**

Menurut Nazir (2011), Wawancara merupakan proses mendapatkan keterangan dengan tujuan penelitian menggunakan metode tanya jawab, seraya bertatap muka antara pewawancara dan yang menjawab atau responden ditunjang dengan panduan wawancara. Proses wawancara yang dilakukan oleh penulis merupakan wawancara tertutup dalam memperoleh data awal serta menemukan fenomena yang terjadi yang dapat penulis angkat ke dalam penelitian dengan pihak *Sales & Marketing Department* Hotel Harris Suites FX Sudirman.

#### **b. Observasi**

Definisi dari observasi menurut Wirartha (2006:37) ialah: “Pengamatan gejala yang diteliti untuk kemudian di catat dan di analisis guna menjawab fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan”. Dalam penelitian, penulis melakukan observasi terhadap website Hotel Harris Suites FX Sudirman serta melakukan perbandingan terhadap data-data primer yang diperoleh dari *Sales & Marketing Department*.

### c. Kuesioner

Nazir (2011) menyatakan bahwa kuesioner merupakan pengumpulan data yang didasarkan pada permasalahan yang hendak dipecahkan, setiap pertanyaan meliputi bagian dari hipotesis yang hendak diuji sehingga isi kuesioner dapat berupa pertanyaan tentang fakta, pertanyaan tentang pendapat, serta pertanyaan tentang persepsi diri. Dalam pengumpulan data penelitian ini, peneliti memanfaatkan metode dengan menyebar kuesioner yang mencakup pernyataan tertulis berdasarkan kepada teori dasar. Pernyataan yang diajukan terbagi ke dalam sebelas dimensi yang ada pada website Hotel Harris Suites FX Sudirman.

## 2. Data Sekunder

Dalam pengumpulan data penelitian ini, penulis membedakan sumber pengumpulan data menjadi dua (2) jenis sumber yaitu sumber primer dan sumber sekunder. Menurut Sugiyono (2012), sumber data sekunder didefinisikan sebagai metode pengumpulan data yang diberikan oleh sumber secara tidak langsung, melainkan melalui perantara seperti orang lain, internet dan dokumen lainnya. Dalam hal ini, penulis mendapatkan data sekunder melalui buku, jurnal dan data lainnya melalui internet.

## E. Definisi Operasional Variabel

Operasional merupakan pengertian yang didasari beberapa sifat yang dapat ditinjau, konsep yang dapat di amati atau dapat di observasi merupakan hal yang penting karena hal itu dapat membuka kemungkinan bagi orang lain dalam mengembangkan hal yang serupa (Mahadewi, 2012).

Variabel merupakan suatu konsep yang memiliki bermacam-macam nilai dan keragaman didalamnya dengan tujuan memusatkan kepada penjelasan aspek yang diangkat (Nazir, 2011).

Dalam penelitian ini, penulis mengangkat judul “Optimalisasi *Direct Booking* Kamar melalui Website Hotel di Hotel Harris Suites FX Sudirman”. Variabel yang diteliti dari penelitian ini merupakan website yang memiliki peran sebagai variabel bebas atau *independent*. Variabel bebas juga sering disebut sebagai variabel *stimulus*, *predictor* dan *antecedent* (Sugiyono, 2004:59). Adapun Operasionalisasi Variabel Penelitian untuk menjelaskan variabel penelitian di atas adalah sebagai berikut:

**Tabel 5**  
**Matriks Operasional Variabel (MOV)**  
**Harris Suites FX Sudirman**

No	Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
1		<i>Reliability</i>	Informasi produk yang disajikan lengkap	
2	Kriteria hotel yang tersedia bervariasi			
3	Jumlah persediaan kamar sesuai			
4	Konfirmasi pemesanan ( <i>booking</i> ) sesuai dengan pemesanan kamar hotel			

5	<p><i>E-Service Quality</i></p> <p>Parasuraman, Zeithaml &amp; Malhotra (2005)</p>	<i>Responsiveness</i>	Ketepatan dalam memberikan kode booking atau voucher	Likert
6			Customer service cepat tanggap terhadap pertanyaan konsumen	
7			Customer service memiliki kapabilitas untuk memberikan solusi atas masalah yang dihadapi konsumen	
8		<i>Access</i>	Alamat website tergolong mudah untuk ditemukan	
9			Pengaksesan website cepat	
10			Proses perbandingan harga tergolong mudah	
11		<i>Flexibility</i>	Website bersifat fleksibel dalam proses pencarian hotel.	
12			Website memiliki sifat fleksibel ketika berpindah halaman	
13			Website bersifat fleksibel saat proses pembelian kamar hotel.	
14			Website bersifat fleksibel dalam proses tata cara pembayaran	

15			Website mudah ketika digunakan ( <i>user-friendly</i> )	
16		<i>Ease of Navigation</i>	Disajikan menu " <i>filter</i> " untuk membantu mencari kriteria hotel yang sesuai	
17			Hasil pencarian sesuai dengan keinginan dan harapan konsumen	
18			Website terstruktur dengan baik	
19		<i>Efficiency</i>	Kinerja website tergolong efisien	
20			Informasi yang disajikan dapat dipercaya	
21		<i>Assurance or Trust</i>	Nama baik <i>brand</i> website dapat dipercaya	
22			Tersedia komentar atau ulasan atau feedback dari konsumen sebelumnya	
23		<i>Security or Privacy</i>	Tersedia jaminan keamanan dalam proses transaksi pembayaran	
24			Informasi data personal milik konsumen dilindungi	

25			Harga booking kamar tertera di website
26		<i>Price Knowledge</i>	Keterangan diskon atau promo yang sedang berlangsung jelas
27			Keterangan seluruh total harga yang harus dibayar jelas
28			<i>Site Aesthetics</i>
29		<i>Customization or Personalization</i>	Website memiliki kapabilitas untuk menyimpan data konsumen ( <i>historical</i> )
30			Website memiliki kapabilitas untuk menampilkan pilihan hotel berdasarkan preferensi atau kebiasaan konsumen
31			Website memiliki kapabilitas untuk menyimpan metode pembayaran yang sering digunakan konsumen

Sumber: Data Olahan Penulis, 2020

## F. Analisis Data

### 1. Uji Validitas dan Reliabilitas

#### a. Uji Validitas

Sugiyono (2013) menyatakan bahwa validasi merupakan keakuratan diantara data nyata yang didapatkan dari lokasi penelitian dan data yang di laporkan peneliti. Pengujian validitas dalam penelitian kuantitatif, suatu instrumen dapat disebut valid apabila alat ukur yang digunakan untuk penelitian dapat mendapatkan data yang valid dan dapat mengukur apa yang hendak diukur. Dalam penelitian ini, uji validasi

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

Catatan:

r = Korelasi

X = Skor setiap item

n = Sampel

Y = Total skor dikurangi skor setiap item

diterapkan untuk mencari tahu apakah kuesioner yang telah di susun dapat berfungsi baik atau tidak. Formulasi yang digunakan pada tes validasi dapat dilihat di atas (Roachaety : 2007)

#### b. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas pada penelitian kuantitatif dikatakan reliabel apabila instrumen yang digunakan berkali-kali dalam mengukur obyek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Menurut Sugiyono (2009) Apabila data tersebut valid, dilakukan uji reliabilitas dalam mengukur keakuratan dan kepresisian atas jawaban dari pertanyaan-

pertanyaan dalam kuesioner. Pendekatan statistik dimanfaatkan untuk mengetahui seberapa andal alat pengukur tersebut, menggunakan koefisien reliabilitas. Saat keandalan Koefisien berada di atas angka 0,06, maka pertanyaan dapat dinyatakan reliabel. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas yang di pakai dalam penelitian adalah uji *Alpha Cronbach* ( $\alpha$ ), dan formulasi dapat dilihat di bawah (Rochaety, 2007):

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

Catatan:

$\alpha$  = Koefisien Keandalan Alpha Cronbach

$S^2$  = Varians Skor Utuh

$Si^2$  = Setiap Varians Item

## 2. Analisis Data

Di penelitian ini, penulis menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dengan penggambaran data terkumpul dan sudah di olah menggunakan SPSS 23. Adapun analisis yang didapatkan berupa kumpulan atau akumulasi dari data dasar yang dijadikan deskripsi untuk mengetahui bagaimana penilaian website Hotel Harris Suites FX Sudirman menurut pengguna. Hasil dari analisis data disajikan dalam tabel distribusi frekuensi dan tabulasi silang untuk kemudian diketahui apakah tergolong ke dalam kategori rendah atau sedang atau tinggi menggunakan penghitungan ukuran tendensi sentral (mean, median, dan modus).

