

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab III , penulis akan membahas metode penelitian dalam “Analisa Layanan Reservasi Hotel Borobudur Jakarta”.

Menurut Tuchman (2009: 393), Metodologi adalah prosedur ilmiah, yang didalamnya termasuk pembentukan konsep, proposisi, model, hipotesis, dan teori, termasuk metode itu sendiri.

3. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data

3.1 Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2013:2), Metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

Penulis menggunakan metode deskriptif untuk mengidentifikasi permasalahan di Hotel Borobudur Jakarta dengan. Sesuai dengan pendapat Umar (2013:22):

Metode deskriptif bermaksud untuk menggambarkan sifat sesuatu yang tengah berlangsung pada saat riset dilaksanakan dan memeriksa sebab dari suatu gejala.”

Sedangkan pendekatan yang penulis digunakan pendekatan *mixed method*, yang menggabungkan pendekatan kualitatif dan kuantitatif.

a. Observasi

Penulis menggunakan observasi langsung untuk mengumpulkan data yang relevan di Hotel Borobudur Jakarta. Menurut Gulo (2010:116): “Observasi adalah metode pengumpulan data di mana peneliti mencatat informasi sebagaimana yang mereka saksikan selama penelitian.”

b. Wawancara

Penulis melaksanakan wawancara dengan *Reservation Manager* di Hotel Borobudur Jakarta untuk mendapatkan informasi. Menurut Sandjaja dan Albertus (2011): “Wawancara adalah suatu tanya jawab secara tatap muka yang dilakukan

oleh pewawancara dengan orang yang diwawancarai untuk memperoleh informasi yang diperlukan.”

c. Studi Pustaka

Penulis menggunakan teori yang relevan untuk membandingkan dan analisis permasalahan. Menurut Natzir (2011:56): “Teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaahan terhadap buku, literatur, catatan, dan laporan yang berhubungan dengan permasalahan yang dipecahkan.”

d. Kuesioner

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan penulis adalah kuesioner. Menurut Sugiyono (2013:137): “Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.”

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian : Hotel Borobudur Jakarta, Jl. Lapangan Banteng Selatan no.1, Kecamatan Sawah Besar, Jakarta Pusat 10710

Waktu Penelitian : Januari 2019-Juni 2019 (6 bulan)

3.3 Variabel Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan	Ekspektasi dan Persepsi	Reliabilitas	Tepat dalam mengkonfirmasi reservasi	Ordinal
			Kecepatan merespon pertanyaan	
			Pelayanan disampaikan secara benar	
			Bersikap simpatik	
			Mampu menenangkan tamu saat komplain	
		Responsivitas	Kesediaan petugas membantu tamu	Ordinal
			Kecepatan karyawan memberikan penjelasan	
			Kecepatan karyawan dalam	
			Tanggap mengatasi kebutuhan tamu	
		Jaminan	Pengetahuan karyawan mengenai produk Hotel	Ordinal
			Kecakapan petugas dalam melayani	
			Keramah tamahan Petugas Reservasi	
			Kesopanan bahasa petugas reservasi	
			Nada bicara petugas reservasi	
			Mampu memberikan rasa aman kepada tamu	
			Kemudahan tamu saat <i>check-in</i>	
		Empati	Bahasa yang digunakan karyawan mudah dipahami	Ordinal

			Kemampuan petugas dalam memahami permasalahan tamu	
			Kesesuaian harga dengan pelayanan yang didapatkan	
			Kelengkapan informasi yang diberikan pada tamu	
			Memahami kebutuhan tamu	
		Bukti Fisik	Kelengkapan fasilitas yang didapatkan sesuai dengan pesanan	Ordinal
	Demografi	Jenis Kelamin		Nominal
		Interval Usia		Nominal
		Kepentingan kunjungan		Nominal
		Asal		Nominal
		Jumlah Kunjungan		Nominal

Table 3.1 Variabel Penelitian

3.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

Populasi dalam penelitian ini adalah tamu Hotel Borobudur Jakarta dengan sampel sebagian dari tamu Hotel Borobudur Jakarta. Pada penelitian ini penulis menggunakan pengambilan sampel *nonprobability*, dengan teknik *sampling purposive* dan *accidental sampling*. Teknik *accidental sampling* digunakan untuk mengambil data dari tamu yang datang ke hotel dan secara kebetulan bertemu dengan penulis dapat dijadikan sampel. Teknik *sampling purposive* digunakan untuk mengambil data dari hotel atau pengelola, maka sampel yang diambil berdasarkan bidang dan keahliannya.

Untuk menghitung jumlah sampel yang dapat mewakili populasi, maka jumlah sampel akan ditentukan dengan rumus slovin :

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel?

N = Jumlah populasi (22,148)

α = Batas ketelitian yang diinginkan (0.1 atau 10%)

$$n = \frac{22,148}{22,148(0.1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{22,148}{22,148(0.01) + 1}$$

$$n = \frac{22,148}{221.48 + 1}$$

$$n = \frac{22,148}{222.48}$$

$$n = 99.55$$

Dari hasil perhitungan diatas, maka jumlah sampel yang dapat mewakili populasi adalah sebanyak 99,55 dan dibulatkan keatas menjadi 100 responden. Maka sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden (n=100).

3.5 Teknik dan Alat Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan 2 (dua) cara, yang pertama dengan menyebarkan kuesioner (angket) yang ditujukan pada tamu Hotel Borobudur Jakarta dan yang kedua untuk mendukung data hasil kuisisioner penulis melakukan wawancara dengan petugas reservasi di Hotel Borobudur Jakarta. Dan dilakukan observasi di Hotel Borobudur Jakarta, guna melihat keadaan aktual di lokasi penelitian. Skala penilaian yang digunakan adalah skala likert dengan 5 pilihan jawaban.

Sumber data yang digunakan oleh penulis dibagi menjadi 2 (dua), yaitu :

a. Data Primer

Data primer pada penelitian ini adalah data dari hasil kuisisioner yang disebarkan pada tamu, data hasil wawancara pada semua petugas reservasi Hotel Borobudur Jakarta, dan data hasil observasi yang didapatkan langsung di lapangan dari tangan pertama

b. Data Sekunder

Data sekunder penelitian ini berupa dokumentasi dan catatan dari hotel seperti *guest satisfaction survey*, dan komen dari *Tripadvisor*.

3.6 Teknik Analisis Data

3.6.1 Teknik Analisis Data Kualitatif

Untuk analisis dalam data kualitatif peneliti akan menggunakan teknik triangulasi.

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai oembanding terhadap data itu (Moleong, 2012). Triangulasi dengan sumber berarti membandlngkan dan mengecek balik derajat kepercayaan atau keabsahan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Dengan teknik triangulasi dengan sumber, peneliti

membandingkan hasil wawancara yang diperoleh dari masing-masing sumber atau responden sebagai pembandingan untuk mengecek keabsahan informasi yang didapatkan. Selain itu peneliti juga melakukan pengecekan kepercayaan melalui teknik pengumpulan data yang berbeda yaitu wawancara, dan observasi sehingga kepercayaan dapat valid.

3.6.2 Teknik Analisis Data Kuantitatif

Untuk analisis dalam data kuantitatif penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Menurut Sugiyono (2015) Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.