BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian adalah hal awal (suatu permasalahan) yang harus ditentukan dalam kegiatan penelitian sehingga penlitian dapat dilakukan secara efektif dan efisien sesuai dengan tujuan penelitian. Pemilihan dan penentuan objek penelitian yang tepat diharapkan dapat menunjang kegiatan selama penelitian, sehingga hal-hal yang diperlukan dalam penelitian akan mudah dicapai.

Pengertian objek penelitian secara umum merupakan permasalahan yang dijadikan topik penulisan dalam rangka menyusun suatu laporan. Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh data-data yang berkaitan dengan objek penelitian "Pengaruh Sistem Reservasi Kamar Hotel Secara Online Terhadap Kepuasan Calon Tamu Inap Pada Hotel Savoy Homann Bidakara". Sehingga dalam penelitian ini dapat diketahui dua variabel, yaitu variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah Sistem Reservasi Kamar Hotel Secara Online sedangkan variabel terikat (Y) dalam penelitian ini adalah Kepuasan Calon Tamu Inap.

3.1.1 Sejarah Singkat Hotel Savoy Homann

Dibawah pengolahan Van Es, bangunan Hotel ”Homann” yang semula sempit dan sederhana, kemudian diperluas serta dimoderenisasi menjadi salah satu hotel terkemuka di Asia Tenggara. dan semua itu hanya semata-mata untuk meningkatkan mutu pelayanan dan kenikmatan bagi para tamu.

Menurut penuturan M.A.Salmun (1950), sastrawan sunda yang terkenal, sekitar tahun 1871-1872, penginapan keluarga Homann masi berbentuk rumah panggung, berdinding gedek bambu, beratap rumbia, serupa dengan rumah penduduk biasa.

Dalam catatan Tuan R. Teuscher, warga jerman yang tinggal di jl.Tamblong (nama cina konghu tukang kayu) pada tahun 1874 di Bandung hanya ada 6 atau 7 bangunan berdinding papan dan tembok batu.

Bangunan Hotel “Homann”, awal mulanya beranjak dari rumah panggung bambu, lalu di rombak menjadi gedung papan setengah tembok. sejak tahun 1880, dikembangkan menjadi gedung tembok utuh dan permanen,berlangganan arsitektur colonial,dengan warna Art Deco disana-sini. Sebagai hotel terkemuka di zamannya “Homann” sering dijadikan peristirahatan orang kebun, kaum ***Preanger-Planters*** yang lagi berakir pecan, juga untuk penyelenggaraan konferensi, dari tingkat local sampai international. Resepsi dan pesta besar (grand ball) sering berlangsung di “Homann”. Pesta grand ball yang mewah, mengambil tempat di “Homann” pada tahun 1884. Sehubungan dengan pembukaan jalur kereta api Batavia-Bogor-Cianjur-Bandung. Pesta kolosal kedua terjadi pada

tahun 1887, menyambut kongres ***suikerplanters*** (Industri Gula). Dan pesta yang ketiga , berlangsungkala menjamu para delegasi "Kongres The Sedunia" yang bersidang di kota bandungsekitar tahun 1924. Adapun jamuan yang riang cemerlang berulang kembali di "Homann", dalam rangka Fourth Pasific Science Congress pada tahun 1929. Dan pada saat zaman kemerdekaan, pesta resmi kenegaraan yang meriah diadakan selama Konferensi Asia-Afrika berlangsung pada tahun 1955, Hotel Savoy Homan merupakan, hotel yang menjadi tempat penginapan bagi para pemimpin Negara yang mengikuti Konferensi Asia-Afrika.

Menemui wujud hotel "Savoy Homann" seperti sekarang ini, paling sedikit telah tiga kali mengalami renovasi perbaikan. Pertama pada masa Fr.J.A. Van Es tahun 1947, dan pada tanggal 23 November 1953 dilangsungkan jual beli saham, sekaligus serah terima pimpinan NV "Savoy Homann" Hotel, dari Ny Van Es kepada pemilik baru Bapak R.H.M. Sadak. Dibawah kepemimpinan R.H.M. saddak tahun 1954-1955 "hotel "Savoy Homann" kembali mengalami renovasi, dalam menyongsong Konferensi Asia-Afrika. Dan pada tahun 1986-1987 Bapak R.H.M. Saddak melepas hotel "Savoy Homann" kepada Bapak H.E.K. Ruchiyat, Direktur Utama PT. Panghegar Group di Bandung, di tahun 1989 hotel "Savoy Homann" mengalami renovasi perbaikan dibawah kepemilikan PT. Panghegar Group.

Krisis ekonomi yang melanda Indonesia pada tahun 1997 sangat berdampak negatif terhadap perkembangan dan kemajuan sektor pariwisata, khususnya pada kelangsungan bisnis perhotelan. Dengan alasan tersebut PT. Panghegar Group dibawah pengolahan Bapak Ruchiyat selaku Preskom

bermaksud melepaskan salah satu anak perusahaannya yaitu \Hotel “Savoy Homann” kepada calon infestor lain yang akan membeli saham Hotel “Savoy Homann”.

Pada bulan januari tahun 2000, mayoritas saham Hotel Savoy Homann (89%) dibeli Group Bidakara dan sisanya masih dimiliki oleh PT. Panghegar.

Dengan adanya perubahan mayoritas saham, maka terjadi perubahan pula pada konsep manajerial. *Brand* Hotel “Savoy Homann” pun berganti dari “Savoy Homann Panghegar Heritage Hotel” menjadi “Savoy Homann Bidakara Hotel”.

PT. Bidakara Savoy Homann 2000 selaku pemilik, merenovasi hotel yang meliputi kamar-kamar di Asia Afrika Wing yang dibuat lebih luas, perbaikan kamar-kamar Tower Wing dan Garden Wing dan juga Garden Restaurant yang sekarang menjadi Garden Atrium Coffe Shop. Dengan konsep indoor dan ‘Chozy’ dihiasi pohon-pohon ‘sadeng’ yang menjulang. Side Walk Café menjadi Main Dining Room dan penambahan fasilitas Batavia Bar & Lounge yang sangat nyaman dengan pemandangan langsung ke jalan Asia Afrika.

Dengan 147 kamar serta ditunjang dengan penambahan fasilitas-fasilitas lainnya, saat ini ruangan meeting dan Grand Ballroom telah banyak digunakan untuk event-event penting dan konvensional. Selesainya renovasi tersebut ditandai dengan peresmian Hotel oleh Menteri Kebudayaan dan Pariwisata I Gede Ardika pada tanggal 23 Februari 2002.

Setelah bernaung dalam “Bidakara Group” dan telah berganti nama, menjadi “Savoy Homenn Bidakara Hotel”, namun tetap bertekad untuk memberikan nuansa tersendiri bagi perkembangan pariwisata di kota Bandung.

Dengan interior baru dan suasananya lebih nyaman, mewah, modern,dan eksklusif serta tanpa pernah meninggalkan nilai sejarah yang sangat tinggi tetap mempertahankan bangunan tampak luarnya, interior dan senantiasa melakukan pembenahan kearah yang lebih baik.

Saat ini “Savoy Homann Bidakara” lebih memfokuskan untuk kepuasan dan pelayanan yang terbaik bagi tamu, melalui sember daya manusia yang profesional pada bidangnya.

3.1.2 Visi dan Misi Hotel Savoy Homann Bandung

Visi dan Misi Hotel Savoy Homann Bidakara Bandung adalah sebagai berikut

3.1.2.1 Visi

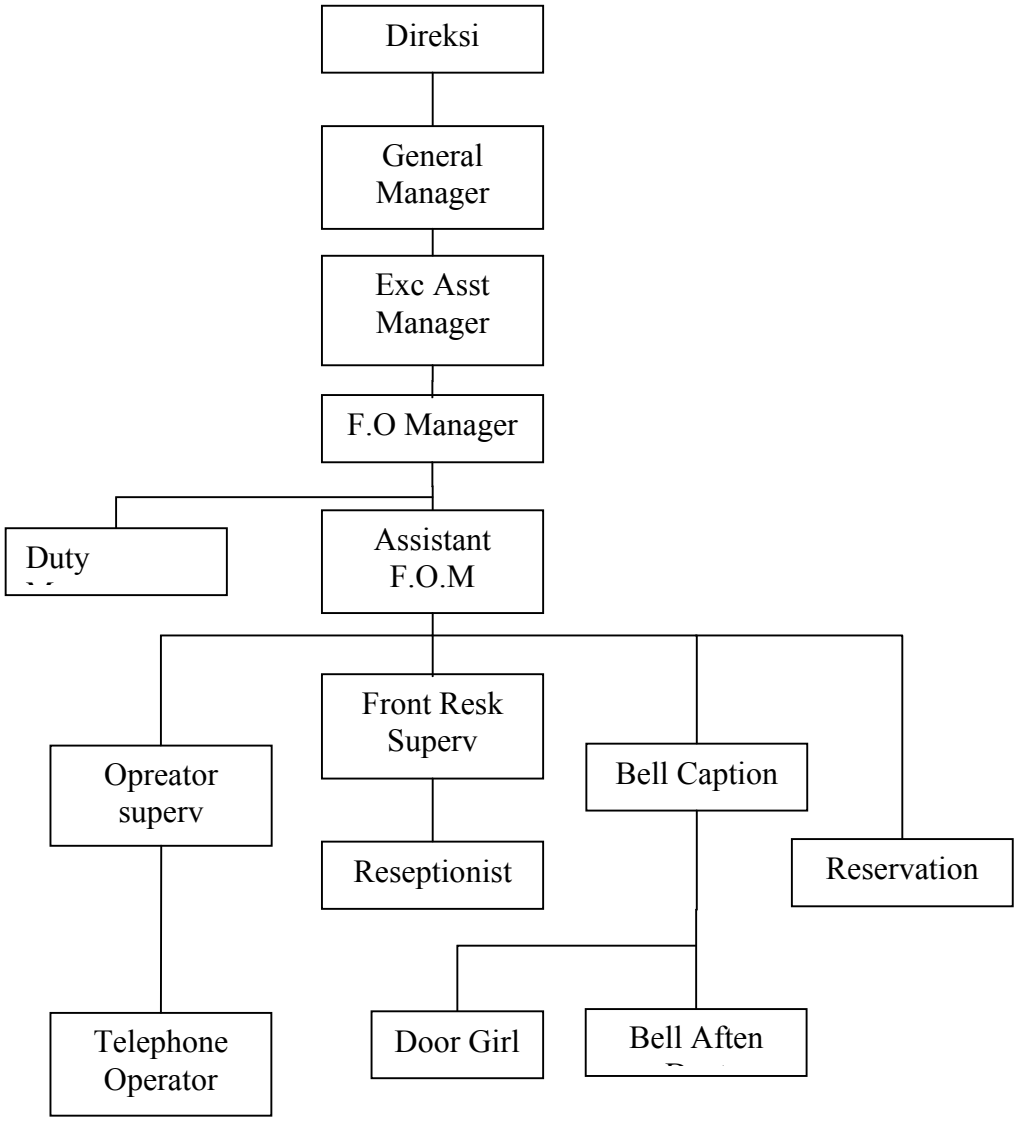
Hotel Savoy Homann Bidakara sebagai hotel terbaik di kota Bandung, yang menjadi pilihan utama dan kebanggaan nasional maupun internasional.

3.1.2.2 Misi

Mewujudkan dan mengembangkan kualitas SDM guna mencapai sistem manajemen hotel yang profesioanal sehingga memberikan keuntungan sebesar-besarnya.

3.1.3 Struktur Organisasi

Struktur Organisasi Hotel Savoy Homann Bidakara dapat dilihat pada Gambar 3.1 :



Gambar 3.1

Struktur Organisasi

Hotel Savoy Homann Bidakara Pada Departemen Front Office

Hotel Savoy Homann Bidakara pada bagian Front Office terdiri dari 1 Direksi,

3.1.4 Deskripsi Tugas

Sesuai dengan peraturan yang berlaku pada Hotel Savoy Homann Bidakara, setiap jabatan mempunyai tugas pokok dan tanggung jawab sebagai berikut :

1. Deskripsi Tugas Front Office Manager Adalah Sebagai Berikut :

1) Unit organisasi : Front Office
2) Jabatan : Front Office Manager
3) Eselon : IV D
4) Atasan langsung : Executive Asst Manager
5) Bawahan Langsung : Asst F.O. Manager
6) Tugas Pokok : Mengkoordinasikan kegiatan di front office dan memecahkan masalah baik dari keluhan tamu maupun didalam hotel, dengan melaksanakan tugas secara personal dan atau melalui bawahannya.
7) Uraian Tugas :
    1. Mengatur tugas, jadwal kerja dan membimbing bawahannya dan mengamati performance untuk memastikan kesesuaian dengan peraturan-peraturan dan pelaksanaan procedur kerja.

2. Mengadakan koordinasi dengan dept head lain, untuk memastikan kerjasama berjalan baik.
3. Memberikan info kepada tamu maupun staff bawahannya tentang hal-hal yang berhubungan dengan hotel policy dan pelayanan di hotel.
4. Memelihara hubungan baik dan dengan para pelanggan.
5. Memberikan instruksi kepada bawahannya dan mengimformasikan kepada Dep. Head yang terkait tentang keadaan kamar (full house, low occupancy, closed reservation), dan mengirim ten days forecast kepada General Manager, Marketing, dan Direksi.
6. Mengadakan dan memimpin internal meeting.
7. Mengecek kesiapan kamar yang akan ditempati oleh VIP.
8. Menyambut kedatangan tamu-tamu VIP.
9. Mengadakan dan memberikan internal training, coaching dan coonselling.
10. Menangani complaint.

8) Tanggung Jawab

1. Menciptakan suasana di Front Office bahwa keramah tamahan dan pelayanan yang prima menjadi sikap utama.
2. Memilih staff yang berkualitas. Memperhatikan kebersihan kesehatan dan penampilan staff di Front Office.

2. Deskripsi Tugas Reservation Officer Adalah Sebagai Berikut :

1) Unit organisasi : Front Officer
2) Jabatan : Reservation O.F
3) Eselon : -
4) Atasan langsung : Asst F.O Manager
5) Bawahan Langsung : -
6) Tugas pokok : menerima, membuat konfirmasi semua pemesanan kamar dan memberikan data kamar kepada departemen terkait.
7) Uraian tugas :
    1. Memeriksa stanery (reservation slip, pita printe, continuous form).
    2. Mengarsuipkan pesanan kamar show, delayed early, arrival, cancelled.
    3. Menerima dan memproses pemesanan langsung maupun melalui telephone, surat, facsimile dan e-mail.
    4. Memasukan semua data pesanan pada komputer.
    5. Mengecek/ re-confirm pesanan segera.
    6. Mempersiapkan arrival list setiap hari, sehari sebelum kedatangan tamu dan membagikannya kebagian yang bersangkutan.
    7. Membuat vip atau group information sehari sebelumnya pada bagian yang bersangkutan.
    8. Membuat room forcast baik untuk harian, mingguan, atau bulanan.

9. Membuat statistik (print out) dan laporan pesanan kamar.
10. Bekerjasama dengan bagian lain di hotel tersebut dan dengan perusahaan penerbangan dan agent perjalanan.
11. Menghadiri pertemuan yang diadakan oleh department terkait.

8) Tanggung jawab :

1. Bertanggung jawab untuk operasional dari reservation departemen, didalam penanganan operasional sehari-hari harus selalu siap dan data-data room available/kamar yang masi bias dijual dengan cara pemesanan kamar yang dapat dilakukan perusahaan maupun individual.

3.2 Metode Penelitian

Menegaskan pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat menjawab atau menjelaskan masalah penelitian. Menjelaskan pula argument tentang pemilihan pendekatan atau metode dengan memperhatikan sifat-sifat variable yang diteliti dan jenis informasi yang diperlukan. (Umi Narimawati, 2007:60)

Penelitian ini menggunakan metode survei yang digunakan untuk mengukur gejalah-gejalah yang ada dengan menyelidiki kenapa gejalah-gejalah tersebut ada, sehingga tidak perlu memperhitungkan hubungan antara variable-variabel, karena hanya menggunakan yang ada untuk pemecahan masalah dari pada menguji hipotesis. Survei dapat memberikan manfaat untuk tujuan-tujuan deskriptif, membantu dalam hal membandingkan

kondisi-kondisi yang ada dengan kriteria yang telah ditentukan sebelumnya, dan juga untuk pelaksanaan evaluasi. Survei dapat dilakukan dengan cara sensus maupun sampling terhadap hal-hal yang nyata dan tidak nyata.(Husein Umar, 2007:23)

Penelitian survei, merupakan metode pengumpulan data primer yang diperoleh secara langsung dari sumber asli, berupa wawancara dan penyebarang anket kuesioner yang diambil dari suatu sampel dalam populasi. Mengingat tujuan penelitian ini adalah mengukur dampak dari variabel independen (Sistem informasi reservasi kamar hotel secara online) terhadap variabel dependen (kepuasan calon tamu inap).

3.2.1 Desain Penelian

Desain penelitian merupakan rancangan penelitian yang digunakan sebagai pedoman dalam melakukan proses penelitian. Desain penelitian akan berguna bagi semua pihak yang terlibat dalm proses penelitian, karena langkah dalam melakukan penelitian mengacu kepada desain penelitian yang telah dibuat.

Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan deskripsi mengenai sistem informasi reservasi kamar hotel secara online dan kepuasan calon tamu inap serta mengenai pengaruh suatu sistem informasinya terhadap tingkat kepuasan calon tamu inap yang tentunya mempengaruhi reputasi hotel. Karena menggunakan metode survei,maka untuk menjawab tujuan penelitian yaitu mengetahui cara kerja SI reservasi kamar hotel secara online dan mengetahui

tingkat kepuasan calon tamu inap setiap bulannya, maka digunakan metode kausal survei.

> ”Proses penelitian dapat dibagi menjadi lima macam diantaranya yaitu sumber masalah, rumusan masalah, konsep dan teori yang relevan dan penemuan yang relevan, pengajuan hipotesis, metode penelitian, menyusun instrumen penelitian, dan kesimpulan.” (Sugiyono 2008 : 18)

Berdasarkan proses penelitian diatas, maka desain penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Sumber Masalah

   Masalah akan timbul karena adanya kesangsian ataupun kebingungan terhadap suatu hal atau fenomena yang terdapat di Hotel Savoy Homann Bidakara.

2. Rumusan Masalah

   Agar permasalahan jelas dan tidak menimbulkan keraguan-keraguan atau tafsir yang berbeda-beda maka diperlukan rumusan masalah. Rumusan masalah merupakan suatu pertanyaan yang akan dicari jawabannya melalui pengumpulan data. Rumusan masalah digunakan sebagai dasar pengajuan teori dan hipotesis, metode analisis dan penarikan kesimpulan. Adapun rumusan masalah yang terdapat di Hotel Savoy Homann Bidakara.

3. Konsep dan teori yang relevan dan Penemuan yang relevan

   Untuk menjawab rumusan masalah yang sifatnya sementara (berhipotesis), maka diperlukan referensi teoritis yang relevan dengan masalah dan dalam penelitian sebelumnya dapat digunakan sebagai bahan untuk memberikan

jawaban sementara terhadap masalah yang terdapat Hotel Savoy Homann Bidakara.

4. Pengajuan Hipotesis

   Jawaban terhadap rumusan masalah yang baru didasarkan pada teori dan didukung oleh penelitian yang relevan, tetapi belum ada pembuktian secara empiris (faktual) maka jawaban itu disebut hipotesis. Hipotesis yang dibuat dalam penelitian ini adalah Pengaruh Sistem Reservasi Kamar Hotel Secara Online Terhadap Tingkat Kepuasan Calon Tamu Inap Pada Hotel Savoy Homann Bidakara.

5. Metode Penelitian

   Untuk menguji hipotesis tersebut peneliti dapat memilih metode penelitian yang sesuai, pertimbangan ideal untuk memilih metode itu adalah tingkat ketelitian data yang diharapkan dan konsisten data yang dikehendaki. Metode penelitian yang digunakan untuk mengetahui Pengaruh Sistem Informasi Reservasi Kamar Hotel Secara Online yang berjalan pada Hotel Savoy Homann Bidakara dimana peneliti menggunakan pendekatan terstruktur. Sedangkan untuk mengetahui tingkat kepuasan calon tamu inap metode yang digunakan adalah metode survei, dan kausal.

6. Menyusun Instrumen Penelitian

   Instrumen ini digunakan sebagai alat pengumpul data dan instrumen dalam penelitian ini berbentuk kuesioner. Sebelum instrumen digunakan untuk pengumpulan data, maka instrumen penelitian harus terlebih dahulu diuji validitas dan reabilitasnya. Pada penelitian ini untuk menguji adanya

pengaruh sistem informasi reservasi kamar hotel secara online (X) terhadap kepuasan calon tamu inap (Y) pada Hotel Savoy Homann Bidakara.

7. Kesimpulan

   Kesimpulan adalah langkah terakhir dari suatu periode penelitian yang berupa jawaban terhadap rumusan masalah. Dengan menekankan pada pemecahan masalah berupa informasi mengenai solusi masalah yang bermanfaat sebagai dasar untuk pengambilan keputusan yang terdapat di Hotel Savoy Homann Bidakara.

3.2.2 Operasional Variabel Penelitian

Proses penguraian variabel penelitian kedalam sub variabel, dimensi, indikator sub variabel, dan pengukuran. (Umi Narimawati, 2007:61)

Variable harus didefenisikan secara operasional agar lebih muda dicari hubungannya antara satu variable dengan lainnya dan pengukurannya. Tanpa operasionalisasi variable, peneliti akan mengalami kesulitan dalam menentukan pengukuran hubungan antara variable yang masi bersifat konseptual

Operasional variable bermanfaat untuk : 1) mengidentifikasi criteria yang dapat diobservasi yang sedang didefenisikan; 2) menunjukan bahwa suatu konsep atau objek mempunyai lebih dari satu defenisi operasional; 3) mengetahui bahwa defenisi operasional bersifat unik dalam situasi dimana defenisi tersebut harus digunakan. (Jonathan Sarwono, 2006:66).

Berdasarkan metode ujian skripsi yang digunakan oleh penulis serta dari pengertian penelitian diatas, maka dapat menetapkan variabel penelitian sebagai berikut :

1. Variabel Bebas (*Independent Variabel*)

   Variabel bebas merupakan variable stimulus atau variable yang mempengaruhi variable lain. Variable bebas merupakan variable yang pengaruhnya diukur, dimanipulasi, atau dipilih oleh peneliti untuk menentukan hubungannya dengan gejala yang diobservasi dalam kaitannya dengan variable lain. (Umi Narimawati, 2007:27). Adapun yang menjadi Variabel independen dalam penelitian ini adalah Sistem Informasi Reservasi Kamar Hotel Secara Online

Pengukuran terhadap Sistem reservasi kamar hotel secara online berdasarkan dua indikator yang terdapat pada variable X, yaitu :

a. Pemesanan kamar

   Yaitu penilaian terhadap pemesanan kamar hotel secara online pada Hotel Savoy Homann Bidakara.

b. Pembayaran kamar

   Yaitu penilaian terhadap pembayaran kamar hotel yang dilakukan secara kartu kredit.

2. Variable Tergantung (*Dependent Variabel)*

Variabel tergantung adalah variabel yang memberikan reaksi /respon jika dihubungkan dengan variabel bebas. Variabel tergantung adalah variabel yang

keberadaannya diamati dan diukur untuk menentukan pengaruh yang disebabkan oleh variabel bebas. (Umi Narimawati, 2007:27). Dalam penelitian ini yang menjadi Variabel dependen adalah kepuasan calon tamu inap.

Pengukuran terhadap Sistem reservasi kamar hotel secara online berdasarkan lima indikator yang terdapat pada variable Y, yaitu :

a. Keamanan

   Yaitu penilaian terhadap kepentingan pengguna layanan reservasi kamar hotel secara online pada Hotel Savoy Homann Bidakara

b. Kenyamanan

   Yaitu seberapa tinggi kemudahan-kemudahan yang diberikan oleh setiap layanan reservasi kamar hotel secara online pada Hotel Savoy Homann Bidakara.

c. Kecepatan

   Yaitu seberapa tinggi penghematan waktu dari reservasi kamar hotel secara online pada Hotel Savoy Homann Bidakara

d. Kemudahan

   Yaitu seberapa mudah prosedur untuk mendapatkan kamar melalui reservasi kamar hotel secara online pada Hotel Savoy Homann Bidakara.

e. Efisiensi biaya

   Yaitu seberapa tinggi penghematan biaya yang dilakukan melalui reservasi kamar hotel secara online pada Hotel Savoy Homann Bidakara.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel operasional Variabel berikut ini :

Tabel 3.1

Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala
Sistem Informasi Reservasi Kamar Hotel Secara Online (Variabel X)	Sistem Informasi reservasi kamar hotel secara online akan dapat mempermudah calon tamu inap dalam melakukan reservasi kamar.	-Pemesanan kamar -Pembayaran kamar	- Tingkat pengetahuan calon tamu inap terhadap informasi website - Tingkat ketepatan calon tamu inap dalam mengisi form reservasi kamar - Tingkat penentuan cara pembayaran transaksi reservasi kamar hotel secara online - Tingkat kepercayaan calon tamu inap dalam melakukan transaksi pembayaran reservasi kamar hotel	O R D I N A L

Kepuasan Calon Tamu Inap (Variabel Y)	Kepuasan calon tamu inap merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut	-Keamanan	- Tingkat keamanan dalam melakukan reservasi kamar hotel secara online	O R D I N A L
		-Kenyamanan	- Tingkat kenyamanan dalam melakukan reservasi kamar hotel secara online	
		-Kemudahan	- Tingkat kepuasaan calon tamu inap terhadap sistem reservasi kamar hotel secara online	
		-Kecepatan	- Tingkat kemudahan calon tamu inap dalam melakukan reservasi kamar hotel	
		-Efesiensi Biaya	- Tingkat kecepatan dalam melakukan reservasi kamar hotel secara online	
			- Tingkat efesiensi biaya dalam	

			melakukan reservasi kamar hotel secara online	

3.2.2 Metode Penarikan Sampel

Untuk mengetahui jumlah populasi dan sampel yang terdapat di Hotel Savoy Homann Bidakara yaitu menggunakan metode penarikan sampel, diantaranya adalah sebagai berikut :

3.2.3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya

Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek yang diteliti itu. (Sugiyono, 2009:61)

Karakteristik populoasi dalam penelitian ini adalah :

1. Pernah membuka web dari Hotel Savoy Homann Bidakara.
2. Pernah melakukan reservasi kamar hotel secara online.

3.2.3.2. Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Dinamakan penelitian sampel apabila kita bermaksud untuk menggeneralisasikan hasil penelitian sampel. Yang dimaksud dngan menggeneralisasikan adalah mengangkat kesimpulan penelitian sebagai suatu yang berlaku bagi populasi. (Suharsimi Arikunto, 2006:131).

3.2.3.3.Sampling

Teknik sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan.

Dalam penelitian teknik Sampling yang digunakan adalah Pendapat Slovin. Menurut **Husein Umar** (2007 : 78)

Rumusnya yaitu:

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

Dimana :

$$n = \frac{127}{1+127\,(0,1)^2}$$

$$= 56$$

Jadi jumlah sampel yang penulis ambil adalah 56

Ket :

n = ukuran sampel
N = ukuran populasi
e = persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masi dapat ditolerir atau diinginkan .

3.2.4. Jenis Dan Metode Pengumpulan Data

Jenis dan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

3.2.4.1 Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ada dua, yaitu data primer dan sekunder.

1. Data primer adalah data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti dari hasil wawancara atau hasil mengisikan kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti.
2. Data sekunder adalah data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain misalnya dalam bentuk table-tabel atau diagram-diagram. Data sekunder ini digunakan oleh peneliti untuk diproses lebih lanjut.

3.2.4.2 Metode Pengumpulan data

Adapun untuk metode pengumpulkan data yang dilakukan dengan menggunakan beberapa cara, diantaranya :

1) Penelitian kepustakaan (*Library research*)

Data penelitian diperoleh dengan cara membaca serta mempelajari buku – buku atau literatur – literatur yang berhubungan dengan pembahasan skripsi.

2) Penelitian lapangan (*Field research*)

Data penelitian ini diperoleh dengan menggunakan metode :

1. Observasi

Observasi atau pengamatan dengan mengamati obyek, yaitu metode langsung yang meliputi kegiatan pemusatan penelitian terhadap suatu obyek pengamatan. Observasi dilakukan di Hotel Savoy Homann Bidakara.

2. Wawancara

Dengan cara mengajukan pertanyaan dalam wawancara langsung ataupun tertulis, yaitu dengan cara mewawancarai pegawai di Hotel Savoy Homann Biakara bagian FO yang bersangkutan untuk mendapatkan data-data maupun informasi-informasi yang dianggap akan menambah perolehan atau kelengkapan data sehingga mempermudah penyelesaian laporan dan penelitian.

3. Kuesioner

Dalam penelitian ini teknik atau metode pengumpulan data yang dilakukan yaitu dengan cara menyebarkan angket (kuesioner). Kuesioner merupakan metode pengumpulan data dengan cara membagi daftar pertanyaan kepada responden agar responden tersebut memberikan jawabannya. Sedangkan kuesioner yang

digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup, yaitu kuesioner yang sudah tersedia jawabannya sehingga responden hanya tinggal memilih.

Langkah-langkah dalam penyusunan kusioner agar kuesioner tersebut efisien dan efektif, diantaranya adalah :

a. Menentukan variabel yang diteliti
b. Menentukan indikator
c. Menentukan subindikator (ukuran)
d. Mentranformasi subindikator menjadi kuesioner

3.2.5. Teknik Pengujian Data

Pelaksanaan pengujian data dapat dilakukan dengan beberapa cara atau alat yang digunakan untuk memperoleh data. Teknik pengujian data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas.

3.2.5.1 Uji Validitas

Secara konvensional istilah validitas dapat diartikan sebagai ukuran empiris yang mencerminkan arti sebenarnya dari konsep yang sedang dipelajari. Validitas bersifat lebih abstrak dan lebih sulit diukur

Uji validitas data dilakukan untuk mengetahui tingkat validitas data dan derajat kebenaran (valid atau tidaknya suatu item pernyataan pada kuesioner yang diberikan pada responden) dari suatu proses pengumpulan data pada instrument penelitian. Kita juga menetapkan nilai kritisnya sebesar 0,3 artinya

jika koefisiensi korelasi bernilai > 0,3 maka butir dinyatakan valid (Bambang S. Soedibjo, 2005:74).

Berikut adalah dasar dalam pengambilan keputusan :

1. Jika r positif, serta r hitung ≥ 0,3 (r kritis) maka item pertanyaan tersebut valid
2. Jika r tidak positif, serta r hitung ≤ 0,3 (r kritis) maka item pertanyaan tersebut tidak valid

Untuk pengujian validitas ini instrumen penelitian yang berupa skor yang memiliki tingkatan, menggunakan *software* SPSS 12.0 *For Windows* dan Microsoft Excel 2007 dan rumus yang digunakan adalah korelasi *Pearson Product Moment* dengan:

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

Sumber: Arikunto (2002: 146)

Keterangan :

r_{yx} = Korelasi antara variabel X dan Y.

ΣX = Jumlah skor tiap item dari seluruh responden uji coba.

ΣY = Jumlah skor total seluruh item dari keseluruhan responden uji coba.

n = Jumlah responden uji coba.

Validitas tiap item akan terbukti jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dengan α = 0,1. Apabila hasil r_{hitung}lebih kecil dari r_{tabel} pada taraf signifikan, maka item kuesioner tersebut tidak valid. Sebaliknya, jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} maka kuesioner tersebut valid.

3.2.5.2 Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas atas pertanyaan yang digunakan dalam penelitian tersebut, selanjutnya dilakukan uji keandalan. Uji keandalan bertujuan untuk mengetahui apakah alat pengumpulan data pada dasarnya menunjukan tingkat ketepatan, keakuratan, kestabilan atau konsistensi. Alat tersebut dalam mengungkaplan gejala tertentu dari sekelompok individual, walaupun dilakukan pada waktu yang berbeda. Uji keandalan dilakukan terhdap perntayaan-pertanyaan atau pernyataan-pernyataaan yang sudah valid. Reliabilitas menyangkut ketepatan alat ukur. Untuk teknik perhitumgam reliabilitas kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan Statistical Product and Service Solutioan (SPSS) 12. for window.

3.2.6. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis

Metode analisis yang digunakan adalah deskriptif / kualitatif dan verifikatif / kuantitatif. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan tentang ciri-ciri responden dan variabel penelitian, sedangkan analisis verifikatif

digunakan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan uji statistik yang relevan.

3.2.6.1 Analisis Kualitatif

Metode analisis yang digunakan adalah deskriptif / kualitatif dan verifikatif / kuantitatif. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan tentang ciri-ciri responden dan variabel penelitian, sedangkan analisis verifikatif digunakan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan uji statistik yang relevan.

1. Analisis Deskriptif / Kualitatif

Menurut Sugiyono (2008:14) Deskriptif / Kualitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah. Analisis ini digunakan untuk menjawab tujuan penelitian yang ke 2 dan 3. Adapun langkah-langkah yang dilakukan dalam melakukan analisis deskriptif / kualitatif adalah sebagai berikut :

1. Setiap indikator / sub variabel yang dinilai oleh responden, diklasifikasikan ke dalam lima alternatif jawaban dengan menggunakan skala ordinal yang menggambarkan peringkat jawaban. Peringkat jawaban seriap indikator diberi skor antara 1 sampai dengan 5.
2. Dihitung total skor setiap variabel / sub variabel = jumlah skor dari seluruh skor indikator variabel untuk semua responden.
3. Dihitung skor setiap variabel / sub variabel = rata-rat dari total skor.

4. Untuk mendeskripsikan jawaban responden juga digunakan statistik deskriptif seperti distribusi frekuensi dan ditampilkan dalam bentuk tabel atau grafik dengan menggunakan bantuan software Excell dan SPSS.

Selanjutnya untuk menetapkan peringkat dalam setiap variabel penelitian dapat dilihat dari perbandingan antara skor aktual dengan skor ideal. Skor akutal diperoleh melalui hasil perhitungan seluruh pendapat responden sesuai klasifikasi bobot yang diberikan (1, 2, 3, 4, dan 5). Sedangkan skor ideal diperoleh melalui perolehan prediksi nilai tertinggi dikalikan dengan jumlah kuesioner dikalikan jumlah reponden.

3.2.6.2 Analisis Kuantitatif

Pengertian analisis kuantitatif secara umum adalah hasil suatu masalah yang akan diteliti lebih lanjut. Analisis yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu menggunakan statistik inferensi. Dan data penelitian dari penyebaran kuesioner memiliki tingkat pengukuran ordinal. Untuk melakukan analisis kuantitatif dengan menggunakan korelasi pearson product moment memerlukan data dengan skala pengukuran sekurang-kurangnya interval. Maka untuk keperluan analisis terlebih dahulu dilakukan transformasi dari data skala ordinal ke interval dengan menggunakan metode succesive interval (*Successive Intervals Method*), dengan langkah kerja sebagai berkut :

1. Memperhatikan setiap item pertanyaan atau pernyataan.

2. Untuk setiap item pertanyaan atau pernyataan, tentukan berapa banyak responden yang mendapat skor 1,2,3,4, dan 5 yang selanjutnya disebut frekuensi (f).
3. Tentukan proporsi (p) dengan cara membagi setiap frekuensi dengan banyaknya responden.
4. Menghitung proporsi kumulatif (pk).
5. Menghitung nilai Z setiap proporsi kumulatif yang diperoleh dengan menggunakan tabel normal.

Statistik inferensi digunakan juga digunakan sebagai pengambilan keputusan dan pada umumnya menyertakan pengambilan keputusan dengan uji hipotesis. Uji hipotesis yang dilakukan dalam penelitian yaitu menggunakan *software* SPSS 12.0 *for windows*, adapun langkah-langkahnya dengan menggunakan analisis korelasi, analisis regresi dan koefisien determinasi.

1. Analisis Korelasi

Analisis korelasi adalah suatu teknik antara variabel-variabel bebas dengan veriabel-variabel terikat. Korelasi digunakan untuk melihat kuat lemahnya hubungan antara variabel bebas (Sistem Informasi Reservasi Kamar Hotel Secara Online) dan variabel terikat (Kepuasan Calon Tamu Inap). Korelasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah korelasi *Pearson Product Moment* dengan menggunakan *software* SPSS 12.0 *For Windows*. Analisis korelasi *Pearson Product Moment* ditujukan untuk mengukur derajat keeratan hubungan diantara variabel-variabel tersebut, apakah derajat hubungan diantara variabel-variabel

tersebut sangat erat, cukup erat, atau tidak ada hubungan sama sekali. Rumus untuk koefisien korelasi *Pearson Product Moment* adalah sebagi berikut :

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n\sum x^2) - (\sum x)^2 (n\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

Keterangan:

r = Korelasi Pearson Product Moment

x = Sistem Informasi Reservasi Kamar Hotel Secara Online

y = Kepuasan

n = Jumlah Sampel

Besar kecilnya angka korelasi menetukan kuat atau lemahnya hubungan kedua variabel. dapat dilihat pada tabel 3.2

Tabel 3.2

Tabel Nilai Koefisien Korelasi dari Jonathan Sarwono (2006:40)

Nilai Korelasi	Tingkat Keeratan Koefisien Korelasi
0 – 0,25	Korelasi Sangat Lemah (dianggap tidak ada)
> 0,25 – 0,5	Korelasi Cukup
> 0,5 – 0,75	Korelasi kuat
> 0,75 – 1	Korelasi sangat kuat/tinggi

.Korelasi dapat menghasilkan angka positif (+) dan negatif (-) yaitu :

a. Jika korelasi menghasilkan angka positif (+), hubungan kedua variabel bersifat searah. Searah mempunyai makna bahwa jika variabel bebas besar, maka variabel terikatnya juga besar.

b. Jika korelasi menghasilkan angka negatif (-), hubungan kedua variabel bersifat tidak searah. Tidak searah mempunyai makna bahwa jika variabel bebas besar maka variabel terikatnya adalah kecil.

2. Analisis Regresi

Analisis regresi adalah teknik analisis yang meliputi metode-metode yang digunakan untuk memprediksi nilai-nilai dari satu atau lebih variabel tergantung yang dihasilkan adanya pengaruh satu atau lebih variabel bebas. Analisis regresi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu regresi linier sederhana. Regresi linier mengestimasi besarnya koefisien-koefisien yang dihasilkan dari persamaan yang bersifat linier yang melibatkan satu variabel bebas untuk digunakan sebagai alat prediksi besarnya nilai variabel terikat. Adapun persamaan umum regresi linier sederhana :

$$Y' = a+bX$$

Dimana :

Besar a dapat diketahui dengan rumus :

$$a = \frac{(\sum Y_i)(\sum X_i^2)-(\sum X_i)(\sum X_i Y_i)}{n(\sum X_i^2)-(\sum X_i)^2}$$

Sedangkan besar b dapat diketahui denagan rumus :

$$b = \frac{n(\sum X_i Y_i)-(\sum X_i)(\sum Y_i)}{n(\sum X_i^2)-(\sum X_i)^2}$$

Keterangan :

Y = Subjek dalam variabel dependent yang diprediksi

a = Koefisien regresi yang menunjukkan bilangan konstanta

b = Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependent. Bila b (+) maka terjadi kenaikan, dan bila b (-) maka terjadi penurunan.

X = Subjek pada variabel independent yang mempunyai nilai tertentu

n = Banyaknya sampel

3. Koefisien Determinasi

Dengan terdapatnya angka perhitungan koefisien korelasi, maka akan didapat besarnya angka koefisien determinasi, dimana akan dinyatakan besarnya kontribusi variabel X terhadap variabel Y. Menurut Jonathan Sarwono (2005:72) Koefisien Determinasi digunakan untuk menghitung besarnya peranan atau pengaruh variabel bebas (variabel X) terhadap variabel tergantung (variabel Y). Koefisien determinasi di hitung dengan cara mengkuadratkan hasil korelasi kemudian dikalikan dengan 100%.

Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

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

Sumber: Prof. Dr. Sudjana,M.A,M.Sc

Keterangan :

Kd = Koefisien determinasi

r^2 = Koefisien korelasi pearson

3.2.6.3 Pengujian Hipotesis

Menurut Sudjana (2005 : 379), Hipotesis yang sudah dirumuskan kemudian harus diuji. Pengujian ini akan membuktikan H0 atau H1 yang akan diterima. Jika H1 diterima maka H0 ditolak.

Pengujian hipotesis digunakan untuk mengetahui hubungan antara kedua variabel terdapat hubungan yang erat atau saling berperan, antara variabel bebas yaitu dalam penelitian ini adalah Sistem Reservasi Kamar Hotel Secara Online dan variabel terikat Kepuasan Calon Tamu Inap,

Untuk mengetahui hubungan antara kedua variable menurut dalam buka Singgih Santoso (2005:402), penentuan hipotesisnya dapat ditentukan dari Tabel Nilai Korelasi Pearson Product Moment, dimana:

Hipotesis :

H0 : jika nilai signifikannya lebih besar dari 0.1

H1 :jika nilai signifikannya lebih kecil dari 0.1

Pengambilan Keputusan :

Dasar pengambilan keputusannya adalah besaran probabilitas (peluang)

Jika probabilitas > 0,1 maka H0 diterima

Jika probabilitas < 0,1 maka H0 ditolak.