

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (13 : 2012) yang dimaksud dengan metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivism*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. (Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, 2012).

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analisis dengan perhitungan kuantitatif. Menurut Suguiono metode penelitian pendekatan kuantitatif mengungkapkan analisis deskriptif adalah analisis yang menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Variabel yang diteliti pun bisa tunggal (satu variabel) bisa juga lebih dari satu variabel (dua variabel). Melalui pendekatan ini maka akan diketahui bagaimana gambaran Analisis Pengaruh Ulasan Online di Tripadvisor terhadap Keputusan Pembelian Tamu di Fox Harris Hotel City Center Bandung(Sugiyono,dan R&D, 2010).

Pada penelitian ini dengan metode deskriptif dan kuantitatif, dapat mengetahui seberapa besar tingkat pengaruh Ulasan *Online* di Tripadvisor terhadap keputusan pembelian tamu di Fox Harris Hotel City Center Bandung.

## **B. Obyek Penelitian**

Obyek penelitian yang akan peneliti teliti bernama Fox Harris Hotel City Center Bandung. Hotel ini berlokasi di tengah kota Bandung, tepatnya di Jl. Jawa No.3, Babakan Ciamis, Kec. Sumur Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat 40117. Fox Harris Hotel City Center Bandung didirikan pada tahun 2016, dan merupakan hotel berbintang tiga yang mengusung konsep budaya, seni, dan gaya hidup sebagai pencitraan ulang kontemporer dari momen dalam kehidupan. Hotel ini memiliki 111 kamar yang terbagi menjadi 50 kamar *superior*, 60 kamar *deluxe*, dan 1 kamar *suite*. Dengan fasilitas lain berupa 1 *Ballroom*, 9 *Meeting Room*, *Rooftop bar*, *Restaurant*, *Internet Corner*, *Outdoor Swimming Pool for Kids and Adults*.

Responden untuk penelitian ini adalah Masyarakat luas pengguna internet yang sering mengunjungi *Platform* Tripadvisor sebagai salah satu pertimbangan mereka dalam menentukan keputusan pembelian kamar suatu hotel.

## **C. Populasi dan *Sampling***

### 1. Populasi

Populasi menurut Nazir (2005:271) populasi diartikan sbagai kumpulan orang dengan karakteristik yang sudah di tetapkan. Penelitian ini memiliki populasi sebanyak 24.148 berdasarkan jumlah tamu yang berkunjung ke Hotel selama Januari hingga Desember tahun 2019 terakhir.

### 2. *Sampling*

Dalam penelitian ini penulis memakai tekknik *Probability Sampling* adalah *Simple Random Sampling*. Menurut Sugiyono (2011), simple

random sampling merupakan teknik agar mendapatkan sampel secara langsung yang dilakukan pada unit sampel. Dengan demikian sampel menjadikan terwakili dari populasi dengan memperoleh peluang yang sama. Jadi sampel yang digunakan yaitu para tamu menginap di Fox Harris Hotel City Center Bandung. Metode yang dipakai dalam menentukan seberapa banyak jumlah sampel adalah menggunakan rumus Slovin (1960) yaitu sebagai berikut:

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

Dimana:

n : Jumlah sampel

N: Jumlah populasi

e : Batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

Perhitungan ini dinyatakan semakin kecil persentase dari error tolerance menunjukkan data sampel menjadi akurat. Berikut adalah contoh dari perhitungannya:

Diketahui:

n : Jumlah sampel

N : 24148

e : 10%, maka

$$n = 24148 / (1 + 24148 \times 10\%)$$

$$= 24148 / (1 + 24148 \times 0,1^2)$$

$$= 99,58 \Rightarrow 100.$$

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

Mengumpulkan data adalah proses pengadaaan data primer, pengumpulan data merupakan prosedur dan standar sistematis dalam menentukan data penelitian. Pengumpulan data menjadi sangat penting jika data yang akan diteliti belum ada. Menggunakan teknik ini akan sangat membantu dalam menentukan hasil penelitian yang akan dilaksanakan, sedangkan teknik yang akan di gunakan adalah:

##### **1. Kuesioner**

Kuesioner ini akan di sebar dan di berikan agar diisi oleh responden yang pada penelitian ini adalah tamu yang menginap di Fox Harris Hotel City Center Bandung. Tujuan dari disebarkan kuesioner ini adalah untuk melihat seberapa besar kepuasan pelanggan dalam menginap di Fox Harris City Center Bandung serta tanggapan mengenai Ulasan *Online* di Tripadvisor tentang Fox Harris Agar dapat mengukur asumsi dan persepsi seseorang atau kelompok mengenai kejadian social dapat menggunakan skala Likert (Sugiyono, 2018).

Terdapat jawaban dari setiap indikator yang ada pada kuesioner yang memakai skala Likert dengan nilai dari sangat bagus hingga sangat tidak bagus. Berikut adalah jabaran dari nilai skala likert:

**TABEL 4**  
**SKOR DAN JAWABAN KUESIONER**

Jenis Jawaban	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu Ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

*Sumber: Sugiyono, 2017*

## 2. Wawancara

Wawancara berartikan bertemunya antara dua orang bertujuan agar bertukar berita maupun informasi dengan melakukan tanya jawab, sehingga bisa disimpulkan menjadi maksud untuk suatu pokok pembicaraan (Esterberg dalam Sugiyono, 2013). Penulis melakukan wawancara ini bersama pihak manajemen Hotel Fox Harris Hotel City Center Bandung untuk menanyakan informasi terkait apa saja yang dibutuhkan penulis mengenai penelitian ini.

## E. Definisi Operasional Variabel

Berikut ini adalah operasional variable dari Ulasan *Online* di Tripadvisor

**TABEL 5**  
**MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL ULASAN ONLINE**

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
	Usefulness of Online Review	Review dapat dipercaya dan diandalkan	
		Review bersifat netral dan tidak memihak	
		Review bermanfaat	
	Review yang terbaru penting dan menarik		
	Review yang telah lama		

Online Consumer Review	Timeliness of Online Review	diunggah penting dan menarik	Skala Likert
	Volume of online Review	Jumlah review yang banyak menarik	
		Jumlah review menunjukkan perhatian pelanggan	
		Penting membaca keseluruhan review	
	Valence of Online Review	Memperhatikan review yang positif	
		Review yang positif lebih berguna	
		Review positif memicu untuk meningkatkan minat	
		Review negatif memicu untuk mengurangi minat	
	Comprehensiveness of Online Review	Review yang detail dan jelas menarik perhatian	
		Review yang singkat menarik perhatian	
		Review yang lengkap dan spesifik memberi pengetahuan lebih	

Sumber : Data olahan penulis, 2020.

## F. Uji Validitas dan Reabilitas

1. Uji Validitas Uji Validitas bertujuan agar memahami kelayakan dari poin-poin pertanyaan sehingga dapat menjelaskan suatu variabel (Sujarweni dan Endrayanto, 2012). Uji validitas mempunyai manfaat sebagai instrumen agar melihat adanya kemiripan data dari yang sudah dikumpulkan dengan data yang ada atau terdapat pada obyek penelitian sehingga dapat mengetahui apakah data tersebut bersifat valid atau tidak. Dalam penelitian ini, uji validitas data menggunakan SPSS dimana butir angket dapat dikatakan tidak valid bila mempunyai nilai  $r$  hitung  $\leq r$  tabel sedangkan data dikatakan valid jika  $r$  hitung  $\geq r$  tabel. Metode yang penulis gunakan untuk memperoleh hasil uji validitas adalah SPSS versi 2.0 dan Microsoft Excel sebagai alat uji validitas dengan memakai rumus korelasi Pearson, dengan rumus seperti dibawah ini:

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

Keterangan :

r : Nilai korelasi

x : Skor setiap item

y : Skor total dikurangi item tersebut

n : Ukuran sampel

## 2. Uji Reabilitas

Setelah alat ukur divalidasi, langkah selanjutnya adalah menguji keandalan untuk menentukan tingkat keandalan alat ukur digunakan, sehingga bisa dipercaya dan bebas dari kesalahan ukur. Metode yang dipakai dalam uji reabilitas ini menggunakan koefisien reabilitas Cronbach's Alpha. Bertujuan agar melihat realibilitas suatu instrumeen, bisa dipakai batasan tertentu. Reliabilitas yang kurang dari 0,6 ialah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan di atas 0,8 ialah baik.

## G. Teknik Analisis Data

### 1. Statistik Deskriptif

Menurut Sugiyono (2015:207) statistik deskriptif dipakai sebagai analisis dengan melihat nilai rata-rata (mean), varian data atau modus data yang ditampilkan kedalam bentuk grafik, tabel, atau skala sehingga mudah dibaca.

### 2. Skala Likert

Dalam penniselitan iini peneliti menggunakan skala Likert. Menggunakan skala Likert maaka variabel yang diukur akan dijelaskan menjadi indikator variabel dan indikator tersebut akan dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun indikator-indikator instrument yang dapat berupa

jawaban ataupun pertanyaan. 15 Jawaban dari setiap indikator-indikator instrumen yang memakai skala Likert memiliki perpaduan nilai dari sangat positif sampai negatif, yang berupa kata-kata yang diberi nilai, yaitu:

- a. Sangat baik diberi nilai 5
- b. Baik diberi nilai 4
- c. Cukup diberi nilai 3
- d. Kurang diberi nilai 2
- e. Sangat kurang diberi nilai 1

Untuk menganalisis setiap pertanyaan atau indikator, hitung frekuensi jawaban setiap kategori (pilihan jawaban) dan jumlahkan.

- a. Nilai maksimum : nilai bobot tertinggi x jumlah pertanyaan x sampel
- b. Nilai minimum : nilai bobot terendah x jumlah pertanyaan x sampel

Setelah diketahui hasil rata-rata dari setiap indikator, kemudian hasil dari setiap rata rata nilai tersebut di kategorikan kedalam tabel berikut:

<b>Interval</b>	<b>Kriteria</b>
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Baik/Sangat Rendah
1,81 – 2,60	Tidak Baik/Rendah
2,61 - 3,40	Cukup/Sedang
3,41 – 4,20	Baik/Tinggi
4,21 – 5,00	Sangat Baik/Sangat Tinggi

Sumber : Sarwono 2006

## H. Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian dimulai saat setelah masuk kuliah pada saat akhir bulan Januari 2020. Penelitian ini diawali dengan pencarian lokasi usaha, meminta untuk perijinan lokus dan wawancara awal untuk mendapatkan data awal penelitian di Fox Harris Hotel City Center Bandung dan diakhiri dengan sidang proyek akhir pada Agustus 2020.

**TABEL 6**  
**JADWAL PENELITIAN**

Uraian Kegiatan	FEB				MAR				APR				MEI				JUN				JUL			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Penentuan Lokus																								
Pembuatan TOR																								
Pembuatan UP																								
Bimbingan UP																								
Pengumpulan UP																								
Seminar UP																								
Revisi UP																								
Penyusunan PA																								
Pengumpulan PA																								
Sidang PA																								

Sumber: Penulis, 2020