

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif komparatif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti suatu kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu system pemikiran, ataupun suatu peristiwa pada masa sekarang (Nazir, 2005). Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, gambaran secara sistematis mengenai fakta-fakta, sifat-sifat atau serta hubungan antara fenomena yang diteliti.

Penelitian komparatif adalah penelitian yang membandingkan keberadaan satu variable atau lebih pada dua atau lebih sampel yang berbeda (Sugiono, 2006). Alasan pemilihan penelitian deskriptif komparatif untuk membandingkan *offline customer review* dan *online customer review* dari Hotel Tara Yogyakarta. Penelitian komparasi akan dapat menemukan persamaan – persamaan dan perbedaan-perbedaan tentang benda, orang, prosedur kerja, ide, kritik dan penilaian terhadap suatu objek (Azwar, 2003).

Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari generalisasi (Sugiyono, 2019).

Adapun variabel dalam penelitian ini adalah *offline customer review* dan *online customer rating*. Melalui metode ini diharapkan dapat mengetahui bagaimana komparasi *offline customer review* dan *online customer rating* pada hotel Tara Yogyakarta.

3.2 Lokasi dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Hotel Tara yang beralamatkan di Jalan

Magelang No.129, Kricak, Kecamatan Tegalgrejo, Kota Yogyakarta, Daerah

Jiman Budiharja, 2022

KOMPARASI ANTARA ONLINE GUEST REVIEWS DENGAN OFFLINE GUEST REVIEWS DI TARA HOTEL YOGYAKARTA

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Istimewa Yogyakarta. Untuk kriteria *online* data dikumpulkan berdasarkan komentar dari *Online Travel Agent* sementara kriteria *Offline* data dikumpulkan berdasarkan hasil *interview* dan kuesioner.

3.3 Populasi dan Sampel

1. Partisipan

Partisipan dalam penelitian ini adalah *customer* yang telah melakukan penginapan di Hotel Tara Yogyakarta dan melakukan *review* baik secara *offline* ataupun *online* pada bulan Februari sampai Juni 2022. Dasar pemilihan karakteristik partisipan tersebut bertujuan untuk memudahkan dalam pengumpulan data secara lengkap.

Tempat Penelitian

2. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Suliyanto, 2018). Populasi bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu. Populasi dalam penelitian ini adalah *customer* yang melakukan penginapan di Hotel Tara Yogyakarta baik secara *online* ataupun *offline* yang jumlahnya diambil dari data tamu menginap di Hotel Tara Yogyakarta selama periode Februari – Juni 2022.

3. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2015). Metode ini memiliki ini memilih sampel dengan kriteria tertentu meliputi:

- a. *Customer* yang melakukan penggunaan kamar di Hotel Tara Yogyakarta pada bulan Februari - Juni 2022 baik secara *offline* ataupun *online*.

- b. *Customer* yang memberikan *review* terhadap pengalaman dalam melakukan reservasi dan menginap di Hotel Tara Yogyakarta.
- c. *Customer* yang memiliki aplikasi *booking* hotel *online*.
- d. *Customer* yang memiliki KTP dan berumur minimal 17 tahun.

Dalam pembuatan penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *probability sampling* dengan metode pengambilan *simple random sampling*. *Simple Random Sampling* merupakan pengambilan sampel anggota populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (Sugiyono, 2010). Dalam penelitian ini, peneliti mengambil sampel sebanyak 118 responden yang terdiri dari 18 responden diambil secara *online* untuk pelanggan yang menginap melalui pemesanan kamar secara *online* dan 100 responden dari kuisioner dan wawancara *offline* untuk pelanggan yang menginap melalui pemesanan kamar yang bukan *online*. Adapun kriteria yang ditetapkan oleh peneliti sebagai responden adalah *customer* Tara hotel Yogyakarta yang pernah menginap dan melakukan pemesanan melalui aplikasi booking hotel (*online*) ataupun datang langsung (*offline*) yang melakukan *review* (penilaian). Untuk kriteria *online* data dikumpulkan berdasarkan komentar dari *Online Travel Agent* sementara kriteria *Offline* data dikumpulkan berdasarkan hasil *interview* dan kuesioner.

3.4 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan dalam penelitian untuk mengumpulkan dan memperoleh data agar penelitian yang dilakukan dapat dilaksanakan dengan mudah (Sugiono, 2015). Dalam penelitian ini, instrument yang digunakan untuk pengumpulan data terdapat beberapa instrument yang dapat digunakan. Adapun instrument yang digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kuisioner

Adapun penggunaan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner adalah untuk memperoleh data terkait dengan *review customer* Tara Hotel Yogyakarta secara *offline* atas pernyataan yang telah diberikan pada responden yang termasuk dalam kriteria penelitian.

2. Aplikasi *Booking* Hotel *Online*

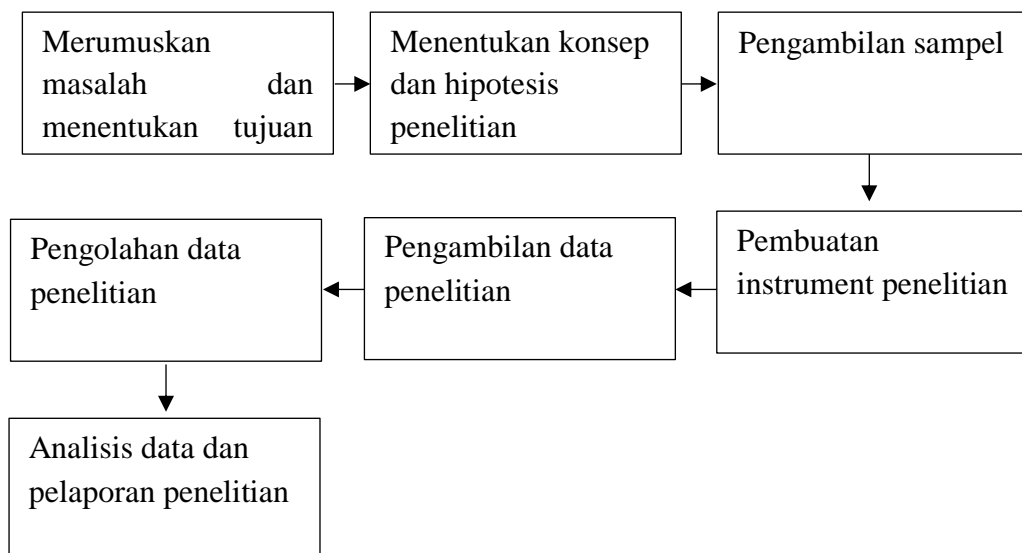
Peneliti mengambil data *review customer* yang melakukan pemesanan secara *online* dan melakukan *review* Tara Hotel Yogyakarta secara *online* pada aplikasi *booking* hotel yang tersedia.

3. Studi Pustaka

Studi Pustaka yang dilakukan dalam penelitian ini adalah untuk mencari data dari sumber – sumber lain baik sumber tertulis maupun audio visual. Sumber tertulis diambil peneliti dari beberapa karya ilmiah salah satunya adalah buku Sugiyono mengenai penelitian kualitatif dan kuantitatif, Suliyanto mengenai Metode Penelitian Bisnis serta karya ilmiah lain yang relevan.

3.5 Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian merupakan penjelasan langkah-langkah yang harus ditempuh dalam suatu penelitian. Prosedur penelitian yang digunakan adalah metode survei. Langkah-langkah yang ditempuh dalam pelaksanaan survei terdapat tujuh tahap, yaitu merumuskan masalah dan menentukan tujuan, menentukan konsep dan hipotesis serta menggali kepustakaan, pengambilan sampel, pembuatan kuesioner, pekerjaan lapangan, pengolahan data, analisis dan pelaporan.



Gambar 3.1. Prosedur Penelitian

3.6 Analisis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. penelitian kualitatif sebagai penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian. Lebih pas dan cocok digunakan untuk meneliti hal-hal yang berkaitan dengan penelitian perilaku, sikap, motivasi, persepsi dan tindakan subjek. Dengan kata lain, jenis penelitian tersebut, tidak bisa menggunakan metode kuantitatif (Moleong, 2007). Dalam penelitian ini dilakukan analisis berdasarkan data yang diperoleh dan dilakukan deskripsi berdasarkan tujuan dan hipotesis yang disusun.

3.7 Kriteria dalam Ulasan

Indikator yang di bandingkan dari kriteria ulasan yang di berikan dalam penelitian ini seperti Kualitas pelayanan, Fasilitas, Kebersihan, Keramah-tamaan Staff, Lokasi, Kemudahan yang di dapatkan dan Kelebihan melakukan *Online* dan *Offline Reservation*.