

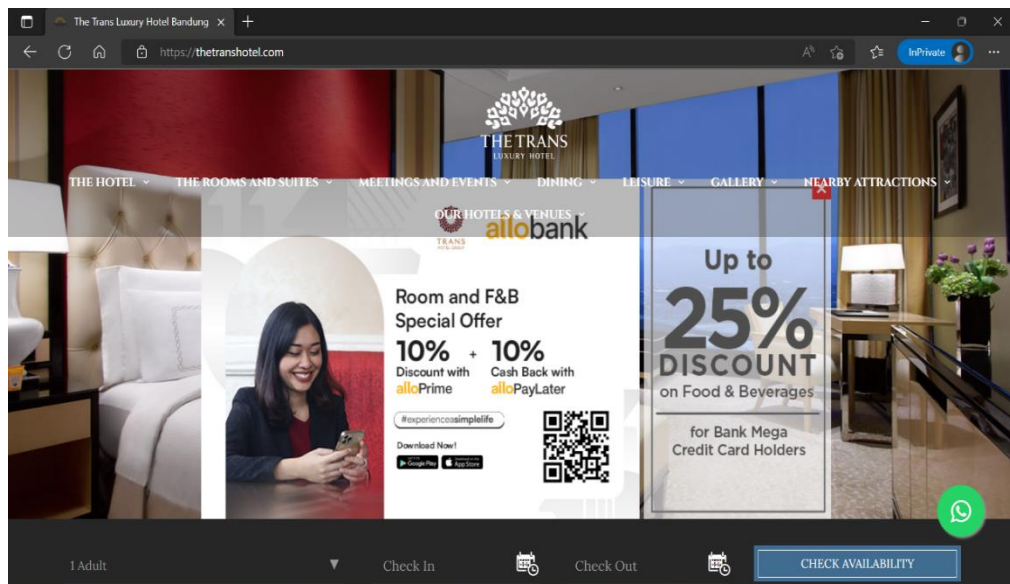
## BAB III

### OBJEK DAN METODE PENELITIAN

#### 3.1. Objek Penelitian

Objek pada penelitian adalah *website* resmi dari The Trans Luxury Hotel Bandung yakni [www.thetranshotel.com](http://www.thetranshotel.com), Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi fitur dan efektivitas dari *Website* The Trans Luxury Hotel Bandung yang diteliti melalui tiga dimensi yaitu *usability*, *functionality* dan *security and privacy*. *Website* ini dipilih dengan alasan sebagai berikut:

1. Peneliti telah melakukan observasi terhadap *website* resmi The Trans Luxury Hotel dan tertarik untuk meneliti lebih dalam mengenai konten yang ada di dalam *website*
2. Peneliti menemukan review negatif terkait dengan *website content* dan tertarik untuk membahas dan mengangkat masalah tersebut
3. Peneliti pernah melakukan *on job training* langsung pada lokasi penelitian dan tertarik untuk membahas topik mengenai *website content*



**Gambar 3. 1** Website The Trans Luxury Hotel

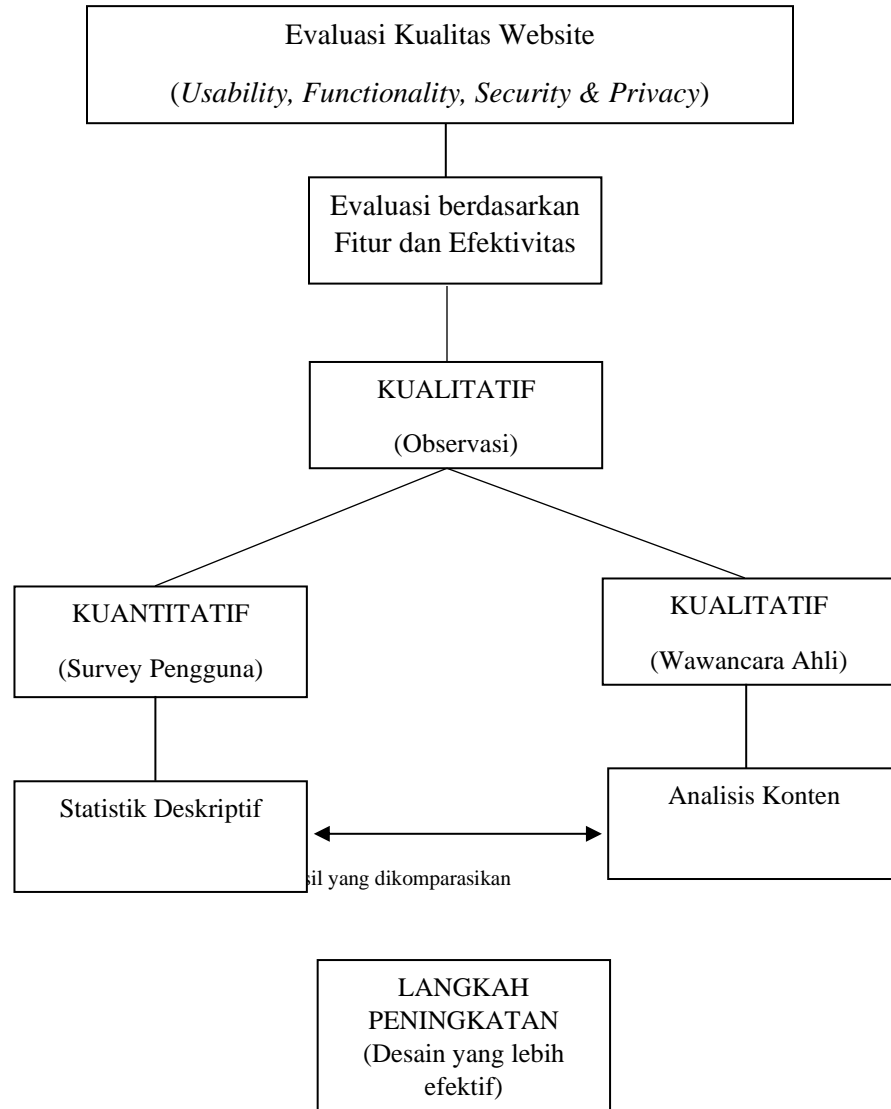
## 3.2. Desain Penelitian

### 3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang digunakan

Pada dasarnya metode penelitian adalah salah satu cara untuk mendapatkan data dengan kegunaan serta tujuan tertentu (Sugiyono 2017). Berdasarkan variabel yang akan diteliti oleh penulis maka jenis metode yang digunakan pada penelitian ini menggunakan *Mix Methods*. Jenis penelitian ini memakai concurrent triangulation designs, yaitu concurrent triangulation designs (desain integrative atau konvergen) dimana data kualitatif dan kuantitatif dikumpulkan secara bersamaan, menggabungkan teknik analisis dalam metode kuantitatif dan kualitatif, kemudian hasil yang didapat disimpulkan secara bersamaan. Pada tahapan pengumpulan data peneliti melakukan survey kepada pengguna *website* The Trans Luxury Hotel dan melakukan wawancara kepada tiga ahli *website*. Pada saat yang bersamaan peneliti juga melakukan observasi *website* dengan didampingi oleh staff *marketing communication* The Trans Luxury Hotel. Sisi deskriptif pada penelitian ini memiliki dua tujuan, yakni memperoleh hasil penelitian dengan berbentuk gambaran mengenai *website quality* yang terdiri dari hotel *website usability*, *website functionality* serta *website security and privacy*.

Menurut Creswell (2013) strategi pada *Mix Methods* dijelaskan sebagai berikut: Strategi metode campuran konkuren/satu waktu (*Concurrent mixed methods*) merupakan prosedur-prosedur dimana didalamnya penulis menyatukan data kuantitatif dan kualitatif untuk memperoleh analisis komprehensif atas masalah penelitian. Dalam strategi ini, penulis mengumpulkan dua jenis data tersebut pada satu waktu, kemudian menggabungkannya menjadi satu informasi dalam interpretasi hasil keseluruhan. Jika tidak dalam strategi ini penulis dapat memasukan satu jenis data yang lebih kecil ke dalam sekumpulan data yang lebih besar untuk menganalisis jenis-jenis pertanyaan yang berbeda (misalnya jika metode kualitatif diterapkan untuk melaksanakan penelitian, metode kuantitatif dapat diterapkan untuk mengetahui hasil akhir.

Dalam metode ini, pencampuran (*mixing*) dilakukan ketika penulis melakukan tahap interpretasi dan pembahasan, metode ini dilakukan dengan menggabungkan dua data penelitian menjadi satu atau dengan menggabungkan bahkan membandingkan hasil-hasil dari dua data tersebut secara berdampingan dalam pembahasan.



**Gambar 3. 2** Strategi Triangulasi Konkuren

### 3.2.2 Sumber dan Cara Penentuan Data

Data adalah hasil dari pengamatan serta pengukuran yang dilakukan secara empiris dan mengungkap fakta pada karakteristik tertentu dari suatu gejala. Pada penelitian ini terdapat dua jenis data yang digunakan, yakni data primer dan sekunder. Sekaran Uma & Bougie (2016) mendefinisikan mengenai data primer merupakan data yang mengacu kepada informasi atau data yang diperoleh langsung oleh peneliti atau dari tangan pertama, sedangkan yang dimaksud dengan data sekunder adalah data yang mengacu pada data atau informasi yang dikumpulkan dan didapatkan melalui sumber-

sumber yang telah ada seperti buku, internet dan lainnya. Untuk lebih jelasnya Mengenai data dan sumber data yang dipergunakan dalam penelitian ini disajikan dalam Tabel 3.1 sebagai berikut:

**Tabel 3. 1**  
Jenis dan Sumber Data

No	Data	Jenis Data	Sumber
1	Profil dari The Trans Luxury Hotel Bandung	Sekunder	<i>Human and Resource Department</i> The Trans Luxury Hotel
2	Teori serta Hal-hal yang berhubungan dengan kualitas <i>website</i> .	Sekunder	Jurnal dan <i>Ebook</i>
3	Hasil observasi <i>website</i> oleh peneliti dengan pendampingan	Primer	Peneliti
4	Tanggapan pengguna <i>website</i> mengenai kualitas <i>website</i> The Trans Luxury Hotel Bandung	Primer	Menyebarkan kuesioner pada individu yang mengunjungi <i>website</i> resmi The Trans Luxury Hotel Bandung.
5	Tanggapan Ahli mengenai <i>website quality</i> di The Trans Luxury Hotel Bandung	Primer	Melakukan wawancara terhadap tiga ahli yang pernah mengunjungi <i>website</i> The Trans Luxury Hotel.

Sumber : Hasil olahan peneliti, 2022

### 3.2.3 Responden & Narasumber Penelitian

#### 3.2.3.1 Responden Penelitian

Teknik sampel yang digunakan dalam menentukan responden penelitian ini adalah Teknik sampel *systematic random sampling*. Teknik *sampling* ini digunakan karena populasinya homogen atau sejenis dan dapat dilakukan secara acak tanpa

memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut. Metode tersebut dipilih agar peneliti bisa dengan mudah menentukan objek untuk dijadikan sampel dengan tetap menerapkan aturan yang mana pada setiap elemen populasi memiliki peluang yang sama.

Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung *website* The Trans Luxury Hotel yang melakukan kegiatan *browsing* pada *website* tersebut. Data mengenai jumlah pengunjung *website* The Trans Luxury Hotel pada bulan mei 2022 ada sebanyak 35.973 orang selama bulan mei 2022 menurut situs *ubersuggest*. Untuk menentukan jumlah responden dari populasi yang telah ditetapkan perlu dilakukan pengukuran yang dapat menghasilkan jumlah. Pada penelitian ini menggunakan rumus sampel, Husein (2008:146) mengemukakan pengukuran tersebut dapat dilakukan dengan rumus slovin sebagai berikut:

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

Keterangan:  $n$  = Ukuran sampel

$N$  = Ukuran populasi

$e$  = Persentase kelonggaran penelitian karena kesalahan

pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir ( $e = 0,1$  atau 10%)

Berdasarkan rumus Slovin maka ukuran sampel pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

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

$$n = \frac{35.973}{1 + 35.973(10\%)^2}$$

visitor website The Trans Hotel yang melakukan aktivitas di dalam website tersebut.

Jumlah pengunjung website pada bulan mei 2022 berjumlah 35,973 visitor.

$$n = \frac{35.973}{1 + 35.973(0,1)^2}$$

$$n = \frac{35.973}{1 + 35.973(0,01)}$$

$$n = 35.973$$

$$1 + 359,73$$

$$n = 35.973$$

$$360,73$$

$$n = 99,72$$

Berdasarkan perhitungan tersebut maka diperoleh ukuran sampel (n) minimal sebesar 99 responden. Pada penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 105 responden yakni individu yang mengakses website [www.thetranshotel.com](http://www.thetranshotel.com) di The Trans Luxury Hotel Bandung pada tahun 2022.

### 3.2.3.2 Narasumber Penelitian

Narasumber penelitian ini adalah 3 ahli *website* yang berpartisipasi menilai dan mendapatkan pandangan lain terkait *usability*, *functionality* serta *security privacy* pada *website* hotel. Adapun profil dari narasumber tersebut sebagai berikut:

a. Narasumber 1 (Ns1)

Nama: Muhamad Edison

Latar belakang: *Web Developer, Website Designer, Wordpress Designer, Business Networking, Python, Data Scraping, Genesis Theme Expert, Teacher, Email Marketer, Java Script, Cascading Style Sheet (CSS), Theme Developer, Web Service.*

b. Narasumber 2 (Ns2)

Nama: Asep Rizqi Rifangga

Latar Belakang: *Research Analyst, Search Engine Optimization Analyst, Search Engine Optimization Manager, Digital Marketing Executive, Digital Marketing Manager, Digital Marketing Specialist, Website Developer.*

c. Narasumber 3 (Ns3)

Nama: Akhmad Khoirudin

Latar Belakang: *Senior UI/UX Designer, Senior UI/UX Designer, Freelance ui/ux desktop app for hospital, UI/UX mobile app designer, website designer.*

### 3.2.4 Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data adalah salah satu komponen yang tidak dapat dipisahkan dari sebuah penelitian (Sekaran, U., & Bougie, 2016). Diharapkan teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini mampu memberikan hasil yang akurat . Adapun Teknik yang digunakan adalah:

1. Studi Literatur, yaitu dengan cara mencari data pada buku, jurnal, internet, dan sumber literatur lainnya yang memiliki kaitan dengan permasalahan yang diangkat pada penelitian tersebut. Teknik ini memiliki tujuan agar penulis memiliki teori serta konsep yang jelas dalam memecahkan permasalahan pada penelitian yang dapat menunjang pengolahan data dan mendukung data primer.
2. Observasi, merupakan salah satu Teknik pengumpulan data pada penelitian dengan cara mengamati secara langsung terhadap objek yang akan diteliti yakni tamu atau pengunjung website The Trans Luxury Hotel.
3. Wawancara, dilakukan dengan cara tanya jawab dengan ahli *website content* dan menganalisis terkait aspek *usability, functionality* serta *Security and Privacy* dari *website* hotel.
4. Survey, menyebarkan daftar pertanyaan mengenai profil konsumen serta *website quality* kepada tamu yang mengakses *website* The Trans Luxury Hotel Bandung melalui *Google Form*. Setelah kuesioner diisi oleh responden, pertanyaan tersebut dikumpulkan untuk kemudian diolah dan dikaji untuk menjadi sebuah data yang asli.

### 3.2.5 Instrumen Pengumpulan Data

#### 3.2.5.1 Daftar cek observasi website

**Tabel 3. 2**

Daftar cek observasi website

<b>Dimensi Variabel</b>	<b>Konsep Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Ukuran</b>
<b>Website Usability</b>	<i>Website usability</i> merupakan standarisasi mengenai efisiensi dan seberapa menyenangkannya suatu <i>website</i> dalam mempromosikan produknya (Wang et al., 2015).	<i>Clear Language</i>	(5) Bahasa yang digunakan dalam <i>website</i> sangat jelas dan mudah dipahami (4) Bahasa yang digunakan dalam <i>website</i> jelas dan mudah dipahami (3) Bahasa yang digunakan dalam <i>website</i> cukup jelas dan mudah dipahami (2) Bahasa yang digunakan dalam <i>website</i> sulit dipahami (1) Bahasa yang digunakan pada <i>website</i> sangat sulit untuk dipahami
		<i>Easily understandable information</i>	(5) informasi yang tertera pada <i>website</i> sangat mudah untuk dipahami (4) informasi yang tertera pada <i>website</i> mudah untuk dipahami (3) informasi yang tertera pada <i>website</i> cukup mudah untuk dipahami (2) informasi yang tertera pada <i>website</i> Sulit untuk dipahami (1) informasi yang ada pada <i>website</i> sulit untuk dipahami
		<i>User-friendly layout</i>	(5) <i>Layout</i> dari <i>website</i> hotel sangat rapi dan mudah dibaca (4) <i>Layout</i> dari <i>website</i> hotel rapi dan mudah dibaca (3) <i>Layout</i> dari <i>website</i> hotel cukup rapi dan mudah dibaca (2) <i>Layout</i> dari <i>website</i> hotel kurang rapi dan cukup sulit dibaca (1) <i>layout</i> dari <i>website</i> hotel tidak rapi dan sangat sulit untuk dibaca



Dimensi Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran
		<i>Well-organized information</i>	(5) Tata letak dari informasi atau <i>layout</i> pada <i>website</i> sangat tertata, dan sangat mudah untuk dibaca (4) Tata letak dari informasi atau <i>layout</i> pada <i>website</i> tertata, dan mudah untuk dibaca (3)Tata letak dari informasi atau <i>layout</i> pada <i>website</i> cukup tertata, dan cukup mudah untuk dibaca (2) Tata letak dari informasi atau <i>layout</i> pada <i>website</i> tidak tertata, dan sulit untuk dibaca (1) Tata letak dari informasi atau <i>layout</i> pada <i>website</i> sangat tidak tertata, dan sangat sulit untuk dibaca
		<i>Graphics matched with texts</i>	(5)Grafis dari <i>website</i> sangat sesuai dengan teks yang digunakan (4) Grafis dari <i>website</i> sesuai dengan teks yang digunakan (3) Grafis dari <i>website</i> cukup sesuai dengan teks yang digunakan (2) Grafis dari <i>website</i> tidak sesuai dengan teks yang digunakan (1) Grafis dari <i>website</i> sangat tidak sesuai dengan teks yang digunakan
		<i>Simple website navigations</i>	(5) navigasi yang ada di dalam <i>website</i> hotel sangat mudah digunakan (4) navigasi yang ada di dalam <i>website</i> hotel mudah digunakan (3) navigasi yang ada di dalam <i>website</i> hotel cukup mudah digunakan (2) navigasi yang ada di dalam <i>website</i> hotel Sulit digunakan (1) navigasi yang ada di dalam <i>website</i> hotel sangat sulit digunakan

<b>Dimensi Variabel</b>	<b>Konsep Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Ukuran</b>
<b>Website Functionality</b>	<i>Website Functionality</i> didefinisikan sebagai tingkat kelengkapan mengenai informasi tentang produk maupun jasa dalam <i>website</i> hotel.	<i>Hotel reservation information</i>	(5) Informasi terkait dengan proses reservasi dalam <i>website</i> sangat lengkap (4) Informasi terkait dengan proses reservasi dalam <i>website</i> lengkap (3) Informasi terkait dengan proses reservasi dalam <i>website</i> cukup lengkap (2) Informasi terkait dengan proses reservasi dalam <i>website</i> tidak lengkap Sangat (1) Informasi terkait dengan proses reservasi dalam <i>website</i> sangat tidak lengkap
		<i>Hotel facilities information</i>	(5) Informasi terkait fasilitas dalam hotel sangat lengkap (4) Informasi terkait fasilitas dalam hotel lengkap (3) Informasi terkait fasilitas dalam hotel cukup lengkap (2) Informasi terkait fasilitas dalam hotel tidak lengkap (1) Informasi terkait fasilitas dalam hotel sangat tidak lengkap
		<i>Information of Promotions or special offers</i>	(5) informasi terkait dengan promosi dan penawaran hotel pada <i>website</i> sangat lengkap (4) informasi terkait dengan promosi dan penawaran hotel pada <i>website</i> lengkap (3) informasi terkait dengan promosi dan penawaran hotel pada <i>website</i> cukup lengkap (2) informasi terkait dengan promosi dan penawaran hotel pada <i>website</i> tidak lengkap (1) informasi terkait dengan promosi dan penawaran hotel pada

<b>Dimensi Variabel</b>	<b>Konsep Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Ukuran</b>
			<i>website</i> sangat tidak lengkap
		<i>Price information of Hotel Rooms</i>	(5) informasi terkait harga pada masing-masing tipe kamar sangat lengkap (4) informasi terkait harga pada masing-masing tipe kamar lengkap (3) informasi terkait harga pada masing-masing tipe kamar cukup lengkap (2) informasi terkait harga pada masing-masing tipe kamar tidak lengkap (1) Informasi terkait harga pada masing-masing tipe sangat tidak lengkap
		<i>Information of destination where hotel is located</i>	(5) Informasi terkait dengan destinasi sekitar hotel sangat lengkap (4) Informasi terkait dengan destinasi sekitar hotel lengkap (3) Informasi terkait dengan destinasi sekitar hotel cukup lengkap (2) Informasi terkait dengan destinasi sekitar hotel tidak lengkap (1) Informasi terkait dengan destinasi sekitar hotel sangat tidak lengkap
<b>Website Security and Privacy</b>	<i>Website security and privacy</i> pada hotel merupakan Komitmen perusahaan dalam menjaga serta merahasiakan data pelanggan, dengan tujuan untuk menghindari transaksi <i>online</i> yang tidak diperlukan (Wang et al., 2015).	<i>Privacy policy relating to customers personal data</i>	(5) Tamu merasa percaya data pribadinya dalam <i>website</i> hotel sangat aman (4) Tamu merasa percaya data pribadinya dalam <i>website</i> hotel aman (3) Tamu merasa percaya data pribadinya dalam <i>website</i> hotel cukup aman (2) Tamu merasa percaya data pribadinya dalam <i>website</i> hotel tidak aman (1) Tamu merasa percaya data pribadinya dalam <i>website</i> hotel sangat tidak aman
		<i>Information of secured online payment system</i>	(5) Informasi terkait dengan sistem pembayaran <i>online</i> pada <i>website</i> sangat lengkap (4) Informasi terkait dengan sistem pembayaran

Dimensi Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran
			<p><i>online</i> pada <i>website</i> lengkap</p> <p>(3) Informasi terkait dengan sistem pembayaran <i>online</i> pada <i>website</i> cukup lengkap</p> <p>(2) Informasi terkait dengan sistem pembayaran <i>online</i> pada <i>website</i> tidak lengkap</p> <p>(1) Informasi terkait dengan sistem pembayaran <i>online</i> pada <i>website</i> sangat tidak lengkap</p>
		<i>Information of third-party recognition</i>	<p>(5) Tamu sangat percaya akan <i>website</i> yang telah diakui keamanannya oleh pihak ketiga</p> <p>(4) Tamu percaya akan <i>website</i> yang telah diakui keamanannya oleh pihak ketiga</p> <p>(3) Tamu cukup percaya akan <i>website</i> yang telah diakui keamanannya oleh pihak ketiga</p> <p>(2) Tamu tidak percaya akan <i>website</i> yang telah diakui keamanannya oleh pihak ketiga</p> <p>(1) Tamu sangat tidak percaya akan <i>website</i> yang telah diakui keamanannya oleh pihak ketiga</p>

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2022

### 3.2.5.2 Pedoman Wawancara

Pada penelitian ini menggunakan wawancara terstruktur dimana Pedoman wawancara berisi sejumlah pertanyaan yang telah direncanakan sebelumnya. Tiap Narasumber ditanyakan pertanyaan yang sama dengan urutan yang sama pula. Jenis wawancara ini menyerupai kuesioner survei tertulis. Wawancara ini menghemat waktu dan membatasi efek pewawancara bila sejumlah pewawancara yang berbeda terlibat dalam penelitian. Wawancara kualitatif formal adalah percakapan yang tidak berstruktur dengan tujuan yang biasanya mengutamakan rekaman dan transkrip data verbatim (kata per kata), dan penggunaan pedoman wawancara bukan susunan

pertanyaan yang kaku. Pedoman wawancara terdiri atas satu set pertanyaan umum atau bagan topik, dan digunakan pada awal pertemuan untuk memberikan struktur, terutama bagi para peneliti pemula. Aturan umum dalam wawancara kualitatif adalah tidak memaksakan agenda atau kerangka kerja pada narasumber, justru tujuan wawancara ini untuk mengikuti kemauan narasumber. Penggunaan format ini adalah untuk menangkap perspektif narasumber sesuai dengan tujuan penelitian (Robinson, 2000). Adapun pertanyaan yang diajukan kepada Narasumber adalah sebagai berikut:

**Tabel 3. 3**

Pertanyaan Narasumber berdasarkan Dimensi Variabel

<b>Dimensi</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Kode</b>
<i>website quality</i>	Apakah navigasi yang ada pada website seperti menu, dan tab reservasi mudah untuk digunakan?	Q1
<i>usability</i>	Apakah bahasa yang digunakan pada website tersebut sudah cukup jelas?	Q2
<i>usability</i>	Apakah penataan mengenai informasi pada website hotel sudah baik, rapi dan mudah dipahami?	Q3
<i>usability</i>	Apakah tampilan grafis dan teks pada website sudah sesuai?	Q4
<i>functionality</i>	Apakah informasi yang tertera pada website seperti fasilitas, harga dan promosi mudah dipahami?	Q5
<i>functionality</i>	Apakah proses reservasi pada website mudah dilakukan?	Q6
<i>Security and Privacy</i>	Apakah Security and Privacy pada website sudah cukup baik dan aman?	Q7

Tabel 3.3 Pertanyaan wawancara

### 3.2.5.3 Kuesioner

#### Operasionalisasi Variabel

Pada penelitian ini variabel yang dioperasionalkan adalah konten *website* yang memiliki tiga dimensi yang terdiri dari *website usability*, *website functionality* dan *website security and privacy*. Operasional variabel dapat dilihat pada Tabel 3.1, berikut:

**Tabel 3. 4**  
Operasionalisasi Variabel

<b>Dimensi Variabel</b>	<b>Konsep Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Ukuran</b>	<b>Skala</b>	<b>Nomor Item</b>
<b>Website Quality</b>	<i>Website quality</i> didefinisikan sebagai evaluasi dari "pengguna" tentang apakah suatu fitur situs web tersebut memenuhi kebutuhan pengguna dan mencerminkan keunggulan keseluruhan situs web (Wang et al., 2015).				
<b>Website Usability</b>	<i>Website usability</i> merupakan standarisasi mengenai efisiensi dan seberapa menyenangkannya suatu <i>website</i> dalam mempromosikan produknya (Wang et al., 2015).	<i>Clear Language</i>	Tingkat kejelasan bahasa yang digunakan di dalam <i>website</i> hotel.	Ordinal	3.1
		<i>Easily understandable information</i>	Tingkat kemudahan dalam memahami semua informasi yang tertera di dalam <i>website</i> .	Ordinal	3.2
		<i>User-friendly layout</i>	Tingkat kepraktisan layout (tata letak) <i>website</i> hotel ketika digunakan.	Ordinal	3.3
		<i>Well-organized information</i>	Tingkat penataan terkait informasi yang tertera pada <i>website</i> hotel.	Ordinal	3.4
		<i>Graphics matched with texts</i>	Tingkat kesesuaian grafis dengan teks yang ditampilkan pada <i>website</i> hotel.	Ordinal	3.5
		<i>Simple website navigations</i>	Tingkat kemudahan melakukan	Ordinal	3.6

Dimensi Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	Nomor Item
			navigasi di dalam <i>website</i> hotel.		
<b>Website Functionality</b>	<i>Website Functionality</i> didefinisikan sebagai tingkat kelengkapan mengenai informasi tentang produk maupun jasa dalam <i>website</i> hotel.	<i>Hotel reservation information</i>	Tingkat kelengkapan mengenai informasi di dalam <i>website</i> hotel terkait proses pemesanan kamar	Ordinal	3.7
		<i>Hotel facilities information</i>	Tingkat kelengkapan informasi di dalam <i>website</i> hotel terkait fasilitas yang ada pada hotel.	Ordinal	3.8
		<i>Information of Promotions or special offers</i>	Tingkat kelengkapan informasi yang ada didalam <i>website</i> hotel terkait promosi serta penawaran spesial.	Ordinal	3.9
		<i>Price information of Hotel Rooms</i>	Tingkat kelengkapan informasi pada <i>website</i> hotel terkait harga pada setiap tipe kamar.	Ordinal	3.10
		<i>Information of destination where hotel is located</i>	Tingkat kelengkapan informasi pada <i>website</i> hotel terkait destinasi wisata yang	Ordinal	3.11

Dimensi Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	Nomor Item
			berada di sekitar hotel.		
<b>Website Security and Privacy</b>	<i>Website security and privacy</i> pada hotel merupakan Komitmen perusahaan dalam menjaga serta merahasiakan data pelanggan, dengan tujuan untuk menghindari transaksi <i>online</i> yang tidak diperlukan (Wang et al., 2015).	<i>Privacy policy relating to customers personal data</i>	Tingkat kepercayaan tentang keamanan data pribadi tamu pada <i>website</i> hotel.	Ordinal	3.12
		<i>Information of secured online payment system</i>	Tingkat kepercayaan pada tamu mengenai informasi keamanan sistem terkait transaksi secara <i>online</i> di dalam <i>website</i> hotel.	Ordinal	3.13
		<i>Information of third-party recognition</i>	Tingkat kepercayaan tamu mengenai informasi keamanan suatu <i>website</i> hotel yang telah diakui oleh pihak ketiga.	Ordinal	3.14

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2022

### 3.2.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas

#### 3.2.6.1 Pengujian Validitas

Sekaran, U., & Bougie, (2010) mengemukakan bahwa validitas merupakan salah satu cara untuk menguji seberapa baik instrumen yang dikembangkan, konsep dan Langkah-langkah tertentu yang ditujukan untuk mengukur variabel tertentu. Uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana instrumen dari kuesioner yang valid atau tidak, instrumen yang valid menunjukkan alat ukur yang digunakan untuk memperoleh data tersebut valid atau dapat digunakan.



Jenis validitas yang digunakan di dalam penelitian ini adalah validitas konstruk, yakni validitas yang dilakukan dengan mengkorelasikan setiap skor yang diperoleh dari masing-masing item berupa pertanyaan dan skor totalnya. Skor dari total nilai ini adalah nilai yang didapat dari total penjumlahan semua item.

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

Keterangan :

$R_{xy}$  = korelasi skor item dan skor total item

$n$  = Jumlah responden

$x$  = Skor per item dalam variabel

$y$  = Skor total item dalam variabel

$\sum x$  = Jumlah skor dalam distribusi X

$\sum y$  = Jumlah skor dalam distribusi Y

$\sum x^2$  = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi X

Keputusan dalam pengujian validitas responden menggunakan taraf signifikansi sebagai berikut:

1. Nilai  $r$  dibandingkan dengan  $r$  tabel dengan  $dk = n-2$  dan taraf signifikansi  $\alpha = 0,05$
2. Item pertanyaan-pertanyaan responden penelitian dikatakan valid jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$
3. Item pertanyaan-pertanyaan responden penelitian dikatakan tidak valid jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$

Adapun hal yang akan diuji dalam penelitian ini adalah validitas dari instrumen *website* konten yang terdiri dari *hotel website usability*, *hotel website functionality*, dan *hotel website security and privacy* sebagai variabel X dan *Customer satisfaction* sebagai variabel Y. Perhitungan validitas item instrumen dilakukan dengan menggunakan program IBM *SPSS Statistic (Statistical product for service solution) 25 for windows*.

**Tabel 3. 5**  
 Hasil Uji Validitas Item Pertanyaan  
 Kualitas Konten *Website*

No	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
<b><i>Hotel Website Quality</i></b>				
1	Bahasa yang digunakan hotel sudah jelas	0,792	0,361	Valid
2	Informasi yang terdapat pada <i>website</i> hotel mudah dipahami	0,903	0,361	Valid
3	Tampilan desain dan latar pada <i>website</i> hotel praktis	0,814	0,361	Valid
4	Penataan informasi yang ada pada <i>website</i> hotel baik dan rapi	0,834	0,361	Valid
5	Tampilan grafis dan teks pada <i>website</i> hotel sudah sesuai	0,826	0,361	Valid
6	Navigasi pada <i>website</i> hotel ( <i>menu &amp; reservation tab</i> ) mudah digunakan	0,875	0,361	Valid
<b><i>Hotel Website Functionality</i></b>				
7	Informasi mengenai proses reservasi pada <i>website</i> hotel sudah lengkap	0,798	0,361	Valid

No	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
8	Informasi mengenai fasilitas hotel pada <i>website</i> hotel sangat lengkap	0,799	0,361	Valid
9	Informasi mengenai promosi dan penawaran spesial di <i>website</i> hotel sangat lengkap	0,832	0,361	Valid
10	Informasi mengenai harga setiap kamar pada <i>website</i> hotel sudah lengkap	0,877	0,361	Valid
11	Informasi mengenai destinasi wisata di sekitar lokasi hotel pada <i>website</i> hotel sudah lengkap	0,78	0,361	Valid
<b><i>Hotel Website Security and Privacy</i></b>				
12	Saya percaya akan keamanan data rahasia personal saya dan tamu lain pada <i>website</i> hotel	0,667	0,361	Valid
13	Saya sangat percaya akan informasi mengenai keamanan sistem pembayaran online pada <i>website</i> hotel	0,721	0,361	Valid

No	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
14	Saya sangat percaya akan informasi keamanan website hotel yang telah tersertifikasi terremark cybertrust security	0,665	0,361	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2022

Berdasarkan pada Tabel 3.5 diatas, dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pertanyaan dalam instrumen penelitian yaitu sebanyak 14 pertanyaan adalah valid. Hal ini dapat dilihat dari skor r hitung tiap item pertanyaan yang selalu lebih besar jika dibandingkan dengan rtabel (0,361) pada derajat kebebasan ( $df- n-2$ ).

### 3.2.6.2 Pengujian Reliabilitas

Reliabilitas merupakan alat yang digunakan untuk mengukur instrumen atau kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel . pengujian reliabilitas menunjukkan sejauh mana pengukuran itu tanpa prasangka, dan karenanya memastikan pengukuran yang konsisten sepanjang waktu dan di berbagai item dalam instrumen, dengan kata lain reliabilitas membantu untuk menilai ukuran yang baik dan mencirikan tingkat konsistensi (Sekaran, U., & Bougie, 2016)

Pada penelitian ini rumus yang digunakan untuk mengukur reliabilitas adalah dengan rumus uji *cronbach alpha* karena alternatif jawaban dari instrumen lebih dari dua. Rumusnya yakni sebagai berikut:

$$r_{11} = \frac{k}{k - 1} \times \left\{ 1 - \frac{\sum S_i}{S_t} \right\}$$

Keterangan:

R11 = reliabilitas instrument

K = jumlah pertanyaan

St<sup>2</sup> = Deviasi standar total

∑Si = Jumlah variansi dari tiap pertanyaan

Jumlah dari tiap pertanyaan ditetapkan dengan cara mencari nilai varian setiap soal, kemudian dipaparkan dengan menggunakan rumus deviasi standar yang digunakan:

$$S_i^2 = \frac{(\sum x)^2}{n} - \frac{\sum x^2}{n}$$

Keterangan:

$S_i^2$  = Varian

$\sum x$  = Jumlah skor

$N$  = Jumlah responden

Metode yang digunakan untuk menghitung reliabilitas pertanyaan dilakukan dengan menggunakan bantuan program *IBM SPSS (Statistical Product for Service Solutions) 25 for windows*. Hasil dari *Cronbach Alpha* yang dihitung menggunakan program SPSS dapat menunjukkan apakah hasil dari data tersebut reliabel atau tidak. Hasil ini diputuskan menggunakan pengujian reliabilitas dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Jika *Cronbach alpha* < 0,70 maka item pertanyaan dinyatakan tidak reliabel
2. Jika *Cronbach alpha* > 0,70 maka item pertanyaan dinyatakan reliabel

**Tabel 3. 6**

Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

No	Variabel	Ca	Ca	Keterangan
1	<i>Website Quality (usability, functionality, security &amp; privacy)</i>	0,960	0,70	Reliabel

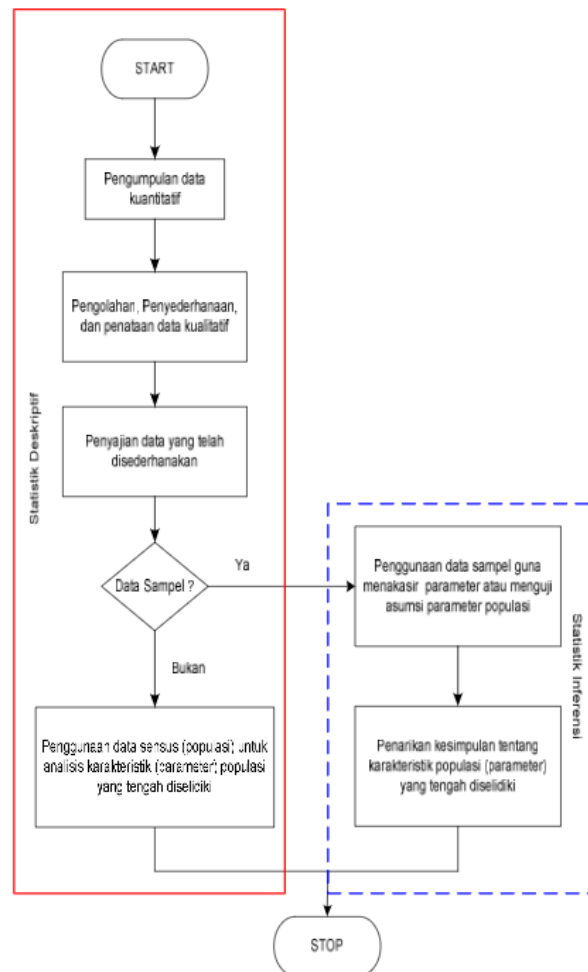
Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2022

Pada tabel 3.4 terlihat bahwa variabel yang memiliki nilai lebih besar adalah *website quality* dengan  $C\alpha$  hitung sebesar 0,960 yang berarti variabel tersebut bersifat reliabel.

### **3.2.7 Analisis Data**

#### **3.2.7.1 Statistik Deskriptif**

Hasan & M.Iqbal (1999) menjelaskan mengenai definisi Statistik deskriptif atau statistik deduktif adalah bagian dari statistik yang mempelajari cara pengumpulan data dan penyajian data sehingga mudah dipahami. Statistik deskriptif hanya berhubungan dengan hal menguraikan atau memberikan keterangan-keterangan mengenai suatu data atau keadaan atau fenomena. Dengan kata statistik deskriptif berfungsi menerangkan keadaan, gejala, atau persoalan. Subagyo (2003) menyatakan Yang dimaksud sebagai statistika deskriptif adalah bagian statistika mengenai pengumpulan data, penyajian, penentuan nilai-nilai statistika, pembuatan diagram atau gambar mengenai sesuatu hal, disini data yang disajikan dalam bentuk yang lebih mudah dipahami atau dibaca. Sudjana (1996) menjelaskan Fase statistika dimana hanya berusaha melukiskan atau menganalisa kelompok yang diberikan tanpa membuat atau menarik kesimpulan tentang populasi atau kelompok yang lebih besar dinamakan statistika deskriptif. Pada penelitian statistik deskriptif dimulai dengan mengumpulkan data responde terlebih dahulu kemudian diproses dan dianalisis dan dijabarkan oleh peneliti dan akhirnya akan ditarik sebuah kesimpulan, urutan atau alur dari penelitian deskriptif dijelaskan pada gambar berikut:



**Gambar 3. 3** Diagram Alur Statistik

Sumber: (Coleman & Fuoss, 1955)

Teknik analisis data merupakan cara untuk mengolah, mengukur serta menganalisis data. Tujuan dari pengolahan data ini untuk memberikan keterangan yang berguna serta mendeskripsikan mengenai konten *website* yang sebelumnya telah dirumuskan dalam isi penelitian untuk menjawab rumusan masalah yang diajukan. Pada penelitian ini menggunakan angket atau kuesioner sebagai alat penelitian, kuesioner ini disusun berdasarkan variabel yang terdapat pada penelitian. Adapun cara untuk mendeskripsikan kuesioner tersebut adalah sebagai berikut:

Menurut Narimawati (2010), terdapat beberapa langkah-langkah dalam analisis deskriptif yang perlu dilakukan sebagai berikut:

- a. Mengklasifikasikan dari lima alternatif jawaban pada setiap pernyataan dengan menggunakan skala ordinal yang menggambarkan peringkat jawaban;
- b. Melakukan perhitungan total skor tiap variabel dengan menjumlahkan skor dari seluruh pernyataan untuk semua jawaban responden;
- c. Melakukan perhitungan rata-rata skor dari total skor pada setiap variabel penelitian;
- d. Melakukan perhitungan besaran tingkat variabel dengan melihat jumlah total skor jawaban variabel (skor aktual) dibandingkan dengan skor tertinggi yang dikalikan dengan jumlah responden (skor ideal);
- e. Menghitung persentase skor total variabel dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\%Skor\ Total = \frac{Skor\ Aktual}{Skor\ Ideal} \times 100\%$$

Keterangan:

Skor aktual = Jawaban seluruh responden atas semua pernyataan dalam kuesioner penelitian

Skor ideal = Bobot tertinggi atau semua responden diasumsikan memilih jawaban dengan skor tertinggi

- f. Menarik kesimpulan dari hasil persentase skor total menggunakan kriteria sebagai berikut:

**Tabel 3. 7**

**Kriteria Persentase Skor Tanggapan Responden**

No.	Jumlah Skor (%)	Kriteria
1.	20,00 – 36,00	Sangat Rendah
2.	36,01 – 52,00	Rendah
3.	52,01 – 68,00	Sedang
4.	68,01 – 84,00	Tinggi
5.	84,01 – 100	Sangat Tinggi

Sumber: Narimawati (2010)



Pada penelitian ini menggunakan rancangan analisis data deskriptif untuk mendeskripsikan variabel-variabel penelitian:

1. Analisis Data Deskriptif mengenai *website usability* di The Trans Luxury Hotel Bandung.
2. Analisis Data Deskriptif mengenai *website functionality* di The Trans Luxury Hotel Bandung.
3. Analisis Data Deskriptif mengenai *website security and privacy* di The Trans Luxury Hotel Bandung.

### **3.2.7.2 Analisis Isi**

Analisis konten adalah penelitian yang bersifat pembahasan mendalam terhadap isi suatu informasi tertulis atau tercetak di dalam media massa.). Di dalam ilmu komunikasi, analisis isi menjadi metode ilmiah untuk mempelajari dan menarik kesimpulan atas suatu fenomena dengan memanfaatkan dokumen. Penelitian-penelitian yang mempelajari isi media (surat kabar, radio, film, televisi, dan sosial media), biasanya menggunakan analisis isi atau konten. Lewat analisis konten, peneliti dapat mempelajari gambaran, karakteristik pesan, dan perkembangan atau *trend* dari suatu konten.

Aan & Satori (2015) menambahkan bahwa analisis isi ini adalah suatu teknik untuk mengambil kesimpulan dengan mengidentifikasi berbagai karakteristik-karakteristik khusus suatu pesan secara objektif dan sistematis. Objektif berarti menurut aturan atau prosedur yang apabila dilaksanakan oleh orang (peneliti) lain dapat menghasilkan kesimpulan yang serupa. Sistematis artinya penetapan isi atau kategori dilakukan menurut aturan yang diterapkan secara konsisten, meliputi penjaminan seleksi dan pengkodean data agar tidak bias. Maka, dapat kita simpulkan bahwa analisis isi digunakan untuk menganalisis semua bentuk komunikasi, baik surat kabar, berita radio, iklan televisi maupun semua bahan-bahan dokumentasi yang lain sekaligus media sosial (internet). Analisis isi menjadi salah satu metodologi penelitian yang bersifat mendalam terhadap informasi tertulis atau tercetak pada suatu media massa. Karena pada analisis ini, peneliti mendalami tentang teks dan sumber-sumber

data terkait. Dan data analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah *verbatim* dari hasil wawancara dengan para narasumber.