

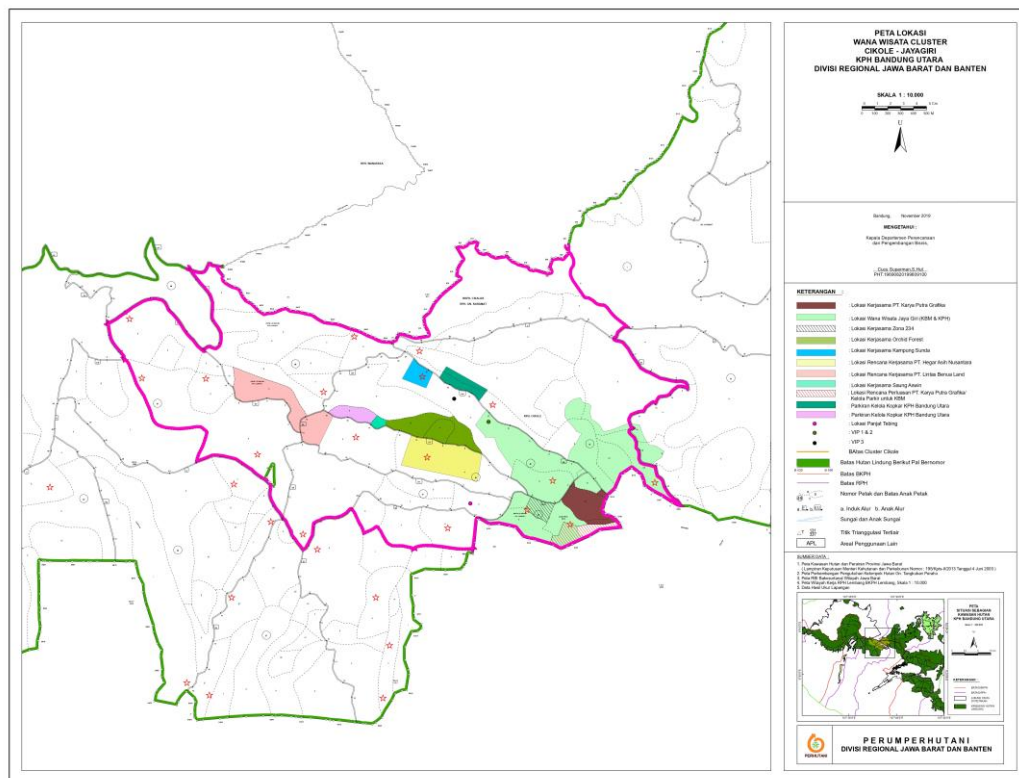
BAB III

METODE PENELITIAN

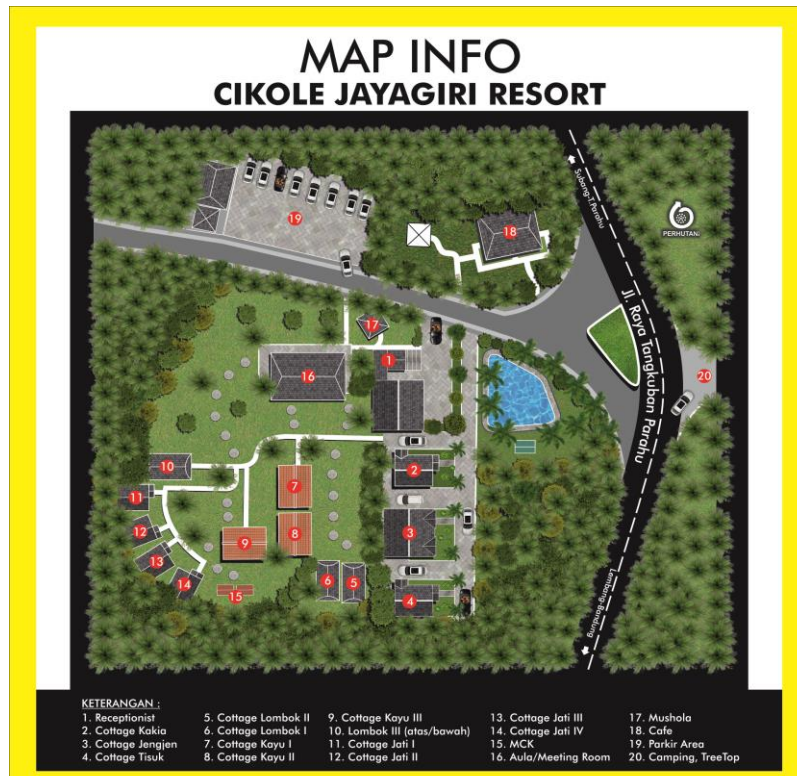
3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Cikole Jayagiri Resort atau dikenal dengan Bumi Perkemahan Cikole terletak di Jalan Tangkuban Perahu KM. 28, No.147, Cikole – Lembang, Kabupaten Bandung Barat, Provinsi Jawa Barat. Kawasan Cikole Jayagiri Resort memiliki luas wilayah +/- 15 ha. Kawasan tersebut terpisahkan oleh jalan sehingga terbagi menjadi 2 bagian yaitu sektor barat dan sektor timur. Berikut peta lokasi cluster Cikole Jayagiri serta denah kawasan Cikole Jayagiri Resort Sektor Barat dan Timur.

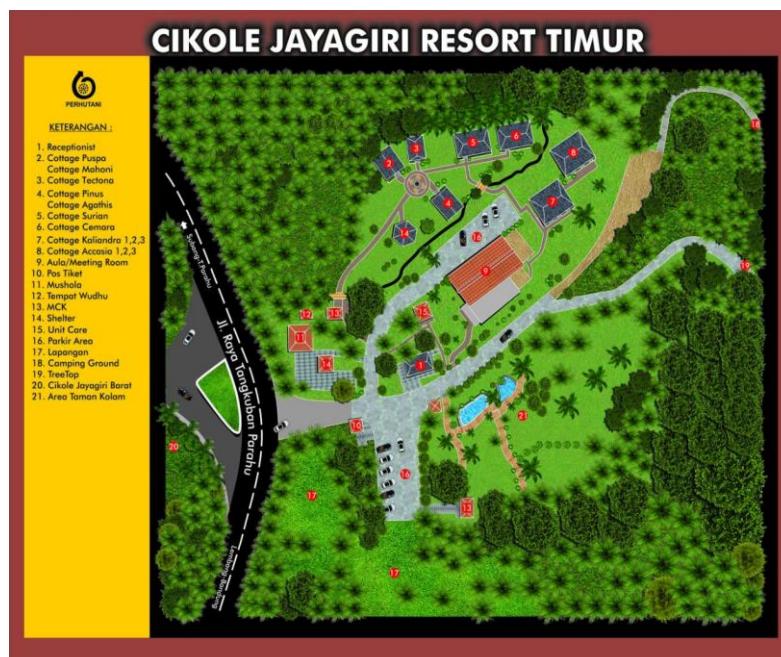
Gambar 3.1 Peta Lokasi Wana Wisata Cluster Cikole Jayagiri



Sumber : KBM Ecotourism (2021)



Gambar 3.2 Denah Cikole Jayagiri Resort Sektor Barat
Sumber : KBM Ecotourism (2021)



Gambar 3.3 Denah Cikole Jayagiri Resort Sektor Timur
Sumber : KBM Ecotourism (2021)

Letak kawasan yang jauh dari pusat Kota Bandung atau lebih tepatnya berada dibawah kaki Gunung Tangkuban Perahu menjadikan kawasan Cikole Jayagiri Resort memiliki pemandangan dan suasana yang tenang, sunyi, sejuk,

Ervina Mega Purnama, 2021

PENGARUH LAYANAN SISTEM RESERVASI TERHADAP MINAT TAMU DALAM MENGINAP DI CIKOLE JAYAGIRI RESORT KABUPATEN BANDUNG BARAT

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

serta memiliki berbagai aktifitas wisata alam yang menarik minat para wisatawan untuk menginap juga bersantai bersama keluarga dan rekan. Lokasi penelitian tersebut dipilih karena saat ini hampir sebagian besar sarana akomodasi khususnya yang berada di wilayah non perkotaan memiliki sistem reservasi *online*, termasuk Cikole Jayagiri Resort. Meskipun sudah menerapkan sistem manajemen hotel, yang didalamnya termasuk layanan reservasi *online*, namun selama beberapa tahun sempat terhenti dan mulai bergabung mitra layanan reservasi online semenjak tahun 2019 dan kembali menggunakan sistem manajemen hotel sejak Januari 2021, terlebih sistem manajemen hotel tersebut masih dalam tahap orientasi dan belum berjalan secara optimal. Sehingga penting untuk mengetahui sejauh mana layanan sistem reservasi terhadap minat tamu dalam menginap berdasarkan persepsi tamu yang pernah menginap untuk meningkatkan layanan sistem reservasi yang lebih baik dan optimal berdasarkan teori-teori yang digunakan. Berdasarkan hal tersebut, lokasi Cikole Jayagiri Resort, Kab. Bandung Barat telah sesuai dan dapat membantu bagi riset penelitian ini.

3.2 Metode Penelitian

Riset ini menggunakan metode penelitian deskriptif. Suryana (2010) mengemukakan bahwa penelitian deskriptif merupakan penelitian yang bertujuan untuk membuat deskripsi secara sistematis, akurat dan faktual mengenai fakta dan sifat – sifat populasi daerah tertentu. Selanjutnya riset ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dimana hasil dari penelitian ini diolah untuk kemudian menghasilkan kesimpulan berupa angka / nilai data statistik. Sementara metode kuantitatif menurut Sugiyono (2011, p. 7) adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, dan digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara *random*, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Maka berdasarkan penjelasan tersebut, riset ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, hasil dari penelitian ini diolah

untuk menghasilkan kesimpulan berupa angka-angka atau data-data statistik dengan tujuan untuk memeriksa dan menguji hipotesis penelitian.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah total objek psikologis yang terbatas oleh kriteria tertentu (Gursida & Harmon, 2017). Menurut Kurniawan & Puspitaningtyas (2016) populasi adalah area umum yang mencakup subjek dengan kualitas atau ciri tertentu yang ditentukan untuk dipelajari serta ditarik kesimpulan. Maka populasi yang digunakan untuk penelitian ini adalah responden yang pernah menginap di Cikole Jayagiri Resort.

3.3.2 Sampel

Sampel merupakan sebagian dari total populasi, yang akan digunakan sebagai responden untuk menjawab instrumen serta hipotesis dalam penelitian (Gursida & Harmon, 2017). Pada penelitian ini yang menjadi sampel yakni sebagian tamu yang pernah melakukan reservasi di Cikole Jayagiri Resort pada tahun 2019 sampai 2021, karena sistem reservasi *online* di Cikole Jayagiri Resort dimulai dari tahun 2019.

3.3.3 Teknik Sampling

Riset ini menggunakan metode sampling berupa *nonprobability sampling*, dengan jenis *purposive sampling*. *Nonprobability sampling* merupakan teknik sampling yang tidak memberikan probabilitas yang sama terhadap setiap anggota populasi untuk dijadikan sebuah sampel (Gursida & Harmon, 2017). Sedangkan *purposive sampling* adalah metode sampling dengan mempertimbangkan kriteria tertentu yang ditetapkan. Dalam riset ini menggunakan beberapa kriteria *sampling*, diantaranya yaitu:

1. Tamu yang pernah menginap di Cikole Jayagiri Resort pada tahun 2019 – 2021.
2. Tamu yang melakukan reservasi kamar atau *cottage* secara *online* via Traveloka dan *Official Website* Cikole Jayagiri Resort.

Cara mendapatkan sampel yang dilakukan oleh penulis yaitu dengan membuat terlebih dahulu *instrument* penelitian berupa kuesioner secara *online* di *google form* lalu penulis menyebarkannya melalui berbagai *social media* seperti

Line, Twitter, Facebook, Instagram, serta *WhatsApp* dengan bantuan *hashtag* dan *tag photos* kepada orang yang pernah menginap di Cikole Jayagiri Resort, adapun cara lainnya melalui teman penulis menyebarkan *link* tersebut kepada teman dan saudara yang pernah menginap di Cikole Jayagiri Resort.

Jumlah sampel yang diambil, ditentukan oleh banyaknya indikator yang terdapat pada penelitian, hal ini dikarenakan penulis tidak mengetahui secara jelas dan pasti berapa banyak jumlah populasi, kemudian mengalikan jumlah/total indikator tersebut dengan 5 sampai 10 (Hair, 2017). Indikator pada penelitian ini berjumlah 16 dengan demikian:

$$n = 5 \times \text{jumlah indikator}$$

$$n = 5 \times 16$$

$$n = 80$$

Maka jumlah sampel minimum yaitu berjumlah 80 responden serta batas maksimum adalah 160 responden yang pernah menginap dan melakukan reservasi *online* di Cikole Jayagiri Resort pada tahun 2019 hingga 2021.

3.4 Operasional Variabel

Operasional variabel merupakan penjelasan secara rinci mengenai variabel, sub variabel atau dimensi, indikator variabel, dan skala pengukuran dengan tujuan untuk memperoleh nilai variabel penelitian. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi Variabel	Dimensi	Indikator	No Item	Skala
Layanan Sistem Reservasi (X)	Reservasi berarti memesan sebuah kamar oleh seorang tamu dan didalamnya termasuk tipe kamar yang dipesan secara jelas untuk sejumlah orang dalam periode	<i>Structure and ease of use</i> (layanan yang terstruktur & kemudahan menggunakan reservasi)	Tingkat kemudahan mengakses sistem reservasi hotel baik pemesanan dan pembatalan kamar / <i>cottage</i> melalui Online Travel Agent, <i>official</i>	1 -3	Likert

Variabel	Definisi Variabel	Dimensi	Indikator	No Item	Skala
	waktu tertentu. (Baker et al., 2000, p. 63)	(Agustiano et al., 2016; Chang et al., 2014; M. Herlambang et al., 2017)	<i>website</i> .		
	Layanan sistem reservasi berfokus pada penyediaan kualitas layanan yang lebih baik dalam reservasi secara <i>online</i> .	Reputation, accuracy, and security. (Reputasi, kesesuaian, serta keamanan) (Agustiano et al., 2016; Chang et al., 2014; M. Herlambang et al., 2017)	Tingkat kejelasan informasi akan ragam pilihan <i>cottage</i> yang tersedia pada informasi layanan reservasi.	4	Likert
			Tingkat keamanan pemesanan kamar secara <i>online</i> .	5	
			Tingkat kepuasan tamu terhadap profesionalitas dan kesopanan dari karyawan <i>Front Office</i> ketika sedang melayani tamu.	6	
			Tingkat kesesuaian dari informasi yang tersedia dalam Online Travel Agent dengan keadaan yang sebenarnya.	7	
			Tingkat keragaman perbandingan harga untuk kamar hotel.	8	

Variabel	Definisi Variabel	Dimensi	Indikator	No Item	Skala
		Usefulness (kegunaan) (Agustiano et al., 2016; Chang et al., 2014)	Tingkat keragaman metode pembayaran <i>online</i> .	9	Likert
			Tingkat kecepatan layanan reservasi hotel (melalui <i>Online travel agent</i>).	10	
		Information content (konten informasi) (Chang et al., 2014; M. Herlambang et al., 2017)	Tingkat keakuratan, kejelasan dan kelengkapan penyajian informasi yang diberikan oleh sistem reservasi hotel melalui Online Travel Agent.	11-12	Likert
		skills and responsiveness (kemampuan dan responsivitas dari tenaga kerja) (Agustiano et al., 2016; Chang et al., 2014; M. Herlambang et al., 2017)	Tingkat perhatian terhadap permintaan tamu.	13	Likert
			Tingkat keragaman penawaran diskon untuk harga kamar/ <i>cottage</i> .	14	
			Tingkat pelayanan untuk tamu secara cepat dan baik.	15	

Variabel	Definisi Variabel	Dimensi	Indikator	No Item	Skala
Minat Tamu (Y)	Minat menginap sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang kemudian akan membentuk citra merek (Liu <i>et al.</i> , 2017)	Interest (Minat) (Kotler, 2006)	Tingkat tamu menginap berdasarkan keragaman aktifitas wisata.	1	Likert
			Tingkat tamu menginap berdasarkan keindahan suasana alam.	2	
			Tingkat tamu menginap kembali.	3	
			Tingkat tamu merekomendasikan Resort.	4	

Sumber : Hasil olahan Penulis (2021)

3.5 Jenis dan Sumber Data

Dalam menyusun sebuah riset penelitian memerlukan sumber data yang jelas dan nyata agar kebenaran serta validitasnya dapat terbukti serta dipertanggungjawabkan. Menurut Wardiyanta (2006, p. 28) Jenis data terbagi atas dua, yaitu data primer dan data sekunder.

1) Data Primer

Menurut Sugiyono (2009, p. 137), Data primer yaitu data yang dibuat oleh penulis untuk menyelesaikan permasalahan yang sedang ditanganinya. Data dikumpulkan sendiri oleh penulis langsung dari sumber terdahulu atau tempat objek dimana penelitian tersebut dilakukan.

2) Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2005) data sekunder adalah data yang secara tidak langsung diberikan kepada penulis, misalnya melalui suatu pihak atau

dicari melalui dokumen. Jadi data tersebut bukanlah data yang diperoleh secara langsung oleh penulis, melainkan data yang sudah didapatkan oleh penulis lain atau dari berbagai sumber lain seperti studi literatur yang dilakukan terhadap banyak buku maupun jurnal penelitian dan diperoleh berdasarkan catatan lainnya yang berhubungan dengan penelitian.

Dari pemaparan tersebut, oleh karena itu penulis menggunakan data primer dan data sekunder dalam riset ini. Berdasarkan tabel 3.2 Jenis data yang digunakan oleh penulis dapat dilihat pada tabel 3.2 sebagai berikut:

Tabel 3.2 Data – data penelitian

No.	Data Penelitian	Jenis Data	Sumber
1.	Profil Cikole Jayagiri Resort	Sekunder	KBM Ecotourism Perum Perhutani Divre Janten
2.	Struktur Organisasi Cikole Jayagiri Resort	Sekunder	KBM Ecotourism Perum Perhutani Divre Janten
3.	Dokumen Gambaran Umum Sistem Manajemen Hotel yang sedang beroperasi di Cikole Jayagiri Resort	Sekunder	KBM Ecotourism Perum Perhutani Divre Janten
4.	<i>Occupancy</i> dari <i>Cottage</i> dan kamar pada tahun 2018-2019 (sebelum dan sesudah sistem beroperasi)	Sekunder	KBM Ecotourism Perum Perhutani Divre Janten
5.	Tipe kamar dan <i>cottage</i> di Cikole Jayagiri Resort	Sekunder	KBM Ecotourism Perum Perhutani Divre Janten
6.	Studi Literatur	Sekunder	Jurnal, Buku, dan Artikel
7.	Penilaian Tamu Mengenai Layanan Sistem Reservasi terhadap Minat Menginap di Cikole Jayagiri Resort	Primer	Kuisisioner

Sumber : Hasil Olahan Penulis (2021)

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yaitu proses atau cara akumulasi data yang dibutuhkan dalam penelitian yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan. Dalam penelitian ini penulis memakai teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Observasi

Menurut Sekaran & Bougie (2016) observasi yaitu suatu aktivitas berupa merekam, menonton, menganalisa dan menginterpretasikan perilaku tindakan ataupun kejadian. Sebelum melakukan sebuah penelitian diperlukan metode observasi terlebih dahulu guna mengamati dan memahami fenomena yang sedang terjadi di lokasi kasus. Ketika melakukan observasi penulis melakukan pengamatan dan meninjau objek dari kasus yang diteliti yaitu Cikole Jayagiri Resort, Kabupaten Bandung Barat secara langsung. Khususnya yang berkaitan dengan layanan sistem reservasi dan minat tamu menginap. Observasi memiliki tujuan untuk menyesuaikan keadaan lokasi penelitian secara langsung dengan kasus atau masalah yang akan diteliti.

2. Kuesioner (Angket)

Kuesioner pada penelitian ini berupa beberapa pertanyaan mengenai profil responden, serta pernyataan mengenai persepsi layanan sistem reservasi dan minat tamu menginap di Cikole Jayagiri Resort. Penyebaran kuesioner dilakukan secara daring menggunakan *google forms* yang disebarluaskan secara luas di beberapa *platform social media* seperti *instagram*, *twitter*, *facebook*, dan *whatsapp* kepada responden yang pernah melakukan reservasi kamar atau *cottage* secara *online* dan menginap di Cikole Jayagiri Resort pada rentang waktu antara tahun 2019 hingga 2021.

3. Studi Literatur

Studi Literatur ialah pengumpulan beberapa teori yang berkaitan dengan masalah variabel – variabel yang diteliti untuk dijadikan sebuah informasi. Pada riset ini teori yang digunakan terkait layanan sistem reservasi serta minat tamu dalam menginap dengan mempelajari dari berbagai jurnal atau buku, tesis dan disertasi, serta *website*.

4. Pengajuan izin permintaan data-data sekunder kepada Pihak Cikole Jayagiri Resort dan KBM Ecotourism Perum Perhutani Divisi Regional Jawa Barat dan Banten.

3.7 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan suatu alat atau fasilitas yang digunakan penulis dalam mengumpulkan data supaya pekerjaan dapat menjadi lebih mudah dan hasilnya lebih baik, agar data mudah untuk diolah (Arikunto dalam Purwanto, 2018). Selanjutnya instrumen penelitian yang akan digunakan pada penelitian ini adalah angket (kusioner) yang menurut Sugiyono (2011, p. 142) merupakan sebuah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dalam penelitian ini, kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup, dengan artian bahwa jawabana untuk pertanyaan tersebut sudah dipersiapkan terlebih dahulu, sehingga responden dapat memilih dari alternatif jawaban yang sudah disediakan sesuai dengan pilihannya. Cara pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan secara terstruktur dengan prosedur yaitu responden diberi sebuah kuesioner, setelah responden mengisinya dan data terkumpul, maka penulis selanjutnya akan mengolah dan menganalisa kuesioner jawaban responden tersebut.

Untuk memudahkan responden dalam menjawab kuesioner yang diberikan oleh penulis, maka penulis menggunakan pendekatan skala Likert dalam membuat kuesioner yang akan disebarakan. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang fenomena sosial (Sarwono, 2006, p. 96). Fenomena ini telah ditetapkan secara spesifik oleh penulis sebagai variabel penelitian. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi individu ataupun kelompok terhadap peristiwa atau fenomena sosial (Riduwan & Kuncoro., 2007)

Tabel 3.3 Skala Likert

Alternatif Jawaban	Keterangan
1	STS = Sangat tidak setuju
2	TS = Tidak setuju
3	CS = Cukup setuju

4	S = Setuju
5	SS = Sangat setuju

Sumber : Riduwan dan Kuncoro (2007)

Skala likert dapat dibuat dalam bentuk *checklist* ataupun pilihan ganda. Termasuk dalam penelitian ini skala likert dibuat dalam bentuk *checklist*. Setelah data hasil dari kuesioner yang disebarakan kepada responden seluruhnya terkumpul, maka langkah selanjutnya adalah penulis memeriksa kembali kelengkapan jawaban dari kuesioner responden yang telah terkumpul, menerjemahkan hasil pernyataan responden ke dalam skor yang telah ditentukan untuk kemudian selanjutnya data tersebut digunakan sebagai bahan untuk melakukan uji validitas dan uji reliabilitas.

Kuesioner dalam penelitian ini mencakup beberapa bagian penting yang perlu diisi oleh responden. Pertama, mencakup pertanyaan-pertanyaan untuk menentukan karakteristik pribadi responden, seperti usia, jenis kelamin, asal daerah, pekerjaan, dan frekuensi kunjungan. Kedua, pernyataan terkait layanan sistem reservasi di Cikole Jayagiri Resort berdasarkan indikator layanan reservasi yang optimal. Ketiga, memuat pernyataan terkait minat tamu dalam menginap di Cikole Jayagiri Resort Kabupaten Bandung Barat.

3.8 Pengujian Validitas dan Reabilitas

3.8.1 Pengujian Validitas

Menurut (Arikunto, 2017) validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrumen. Rumus untuk menghitung kevalidan dari suatu instrument adalah dengan menggunakan rumus korelasi *product moment*, yaitu sebagai berikut :

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

Sumber: Sugiyono (2010)

Keterangan :

r_{xy} = koefisien korelasi *product moment*

n = Jumlah sampel

$\sum X^2$ = Kuadrat faktor variabel X

Ervina Mega Purnama, 2021

PENGARUH LAYANAN SISTEM RESERVASI TERHADAP MINAT TAMU DALAM MENGINAP DI CIKOLE JAYAGIRI RESORT KABUPATEN BANDUNG BARAT

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

$\sum Y^2$ = Kuadrat faktor variabel Y

$\sum XY$ = Jumlah perkalian faktor korelasi variabel X dan Y

Dimana: r_{xy} = koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y, dua variabel yang dikorelasikan.

Dalam menguji coba validitas dari sebuah instrumen penelitian, pertama dilakukan terhadap 30 responden. Penulis menggunakan program pengolahan data SPSS 22.0 for windows yang dibantu Microsoft Excel yang digunakan untuk menghitung hasil. Penulis menggunakan rumus perbandingan r_{hitung} dan r_{tabel} dimana df (*degree of freedom*) = $n-2$ dengan alpha 5 % atau 0,05 yang menghasilkan nilai 0,361. Maka dari itu, semua pernyataan yang memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dinyatakan valid, begitupun sebaliknya jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka dinyatakan tidak valid. Hasil dari uji validitas adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas

No.	Item Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Ket
LAYANAN SISTEM RESERVASI (X)				
I. Structure and Ease of Use (Layanan yang Terstruktur dan Kemudahan menggunakan Reservasi)				
1	Saya merasa mudah ketika memesan kamar di Cikole Jayagiri Resort secara <i>online</i> (<i>online travel agent / official website CJR</i>).	0,873	0,361	Valid
2	Saya merasa mudah ketika membatalkan kamar atau mengganti tipe kamar di Cikole Jayagiri Resort secara <i>online</i> (<i>online travel agent, official website CJR</i>).	0,787	0,361	Valid
3	Saya TIDAK mengalami kesulitan dalam melakukan reservasi via <i>official website</i> dan <i>Online Travel Agent</i> .	0,874	0,361	Valid
4	Saya mendapat informasi detail tentang beragam pilihan <i>cottage</i> yang tersedia pada situs web reservasi online Cikole Jayagiri Resort (<i>online travel agent, official website</i>).	0,758	0,361	Valid
II. Reputation, accuracy, and Security (Reputasi, Kesesuaian serta Keamanan)				
1	Saya merasa aman dalam melakukan pemesanan kamar di Cikole Jayagiri Resort secara <i>online</i> .	0,809	0,361	Valid

2	Saya merasa puas terhadap sikap dan layanan dari pegawai <i>Front Office</i> Cikole Jayagiri Resort ketika menjawab pertanyaan tamu via telfon / membalas pesan via surel (<i>email</i>).	0,895	0,361	Valid
3	Informasi mengenai Cikole Jayagiri Resort yang tersedia di <i>Online Travel Agent/website</i> sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.	0,903	0,361	Valid
4	Saya merasa harga untuk kamar / <i>cottage</i> di Cikole Jayagiri Resort sangat beragam dan sebanding dengan fasilitas yang ditawarkannya.	0,829	0,361	Valid
III. Usefulness (Kegunaan)				
1	Saya merasa metode pembayaran di Cikole Jayagiri Resort via <i>online</i> itu beragam.	0.885	0,361	Valid
2	Ketika saya memesan kamar / <i>cottage</i> di Cikole Jayagiri Resort pelayanannya cepat dan baik.	0.908	0,361	Valid
IV. Information Content (Kejelasan Penyajian Informasi)				
1	Saya merasa penyajian informasi di <i>Online Travel Agent</i> dan <i>official website</i> Cikole Jayagiri Resort sangat lengkap dan akurat.	0,925	0,361	Valid
2	Ketika melakukan reservasi, saya merasa informasi yang diberikan oleh <i>Online Travel Agent</i> dan <i>official website</i> Cikole Jayagiri Resort sudah jelas.	0,941	0,361	Valid
V. Skills and responsiveness (kemampuan dan responsivitas dari tenaga kerja)				
1	Para tenaga kerja di Cikole Jayagiri Resort bersikap tanggung jawab, cekatan dalam melayani tamu dan berhati-hati terhadap permintaan tamu	0,912	0,361	Valid
2	Saya merasa penawaran diskon untuk harga kamar / <i>cottage</i> sangat beragam.	0.811	0,361	Valid
3	Saya merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Cikole Jayagiri Resort.	0.926	0,361	Valid
MINAT TAMU MENGINAP (Y)				
1	Beragam aktifitas wisata di sekitar <i>resort</i> membuat saya ingin menginap di Cikole Jayagiri Resort.	0.843	0,361	Valid
2	Saya menginap di Cikole Jayagiri Resort karena ingin	0.885	0,361	Valid

	menikmati keindahan suasana alam yang sejuk, asri dan tenang.			
3	Saya tertarik untuk menginap kembali di Cikole Jayagiri Resort.	0.950	0,361	Valid
4	Saya akan merekomendasikan Cikole Jayagiri Resort kepada orang lain.	0.950	0,361	Valid

Sumber : Hasil olahan penulis (2021)

Dilihat dari tabel 3.4 diatas, semua item pernyataan memiliki hasil yang mana nilai r_{hitung} yang lebih besar dari r_{tabel} , dalam artian bahwa semua hasil item pernyataan dikatakan valid serta dapat digunakan dalam proses penelitian selanjutnya.

3.8.2 Uji Reliabilitas

Dalam instrumen penelitian selain diuji validitasnya, maka instrumen juga harus dapat dipercaya (reliabel). Sugiyono (2018) berpendapat bahwa reliabilitas berkaitan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau hasil temuan. Dalam pandangan *positivistic*, jika dua atau lebih peneliti dari subjek yang sama menghasilkan data yang sama atau peneliti yang sama menghasilkan data yang sama pada waktu yang berbeda, atau sekumpulan data dibagi menjadi dua yang menunjukkan tidak ada data yang berbeda, maka data tersebut disebut reliabel. Reliabilitas merupakan ukuran yang menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran konsisten ketika instrumen pengukuran yang sama digunakan untuk beberapa pengukuran (Maholtra, 2009).

Penelitian ini menggunakan rumus alpha atau cronbach's alpha (α) untuk menguji reliabilitas dikarenakan instrumen pertanyaan kuesioner yang dipakai merupakan rentangan antara beberapa nilai atau menggunakan skala *likert* 1 sampai dengan 5. *Cronbach alpha* merupakan koefisien kehandalan yang menunjukan seberapa baik item dalam suatu kumpulan secara positif berkorelasi satu sama lain (Sekaran & Bougie, 2016).

Rumus dapat dilihat sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma^2} \right]$$

Sumber : Sekaran & Bougie (2016)

Keterangan :

r_{11} = reliabilitas instrumen

k = banyak butir pertanyaan

σ^2 = varians total

$\sum \sigma b^2$ = jumlah varians butir tiap pertanyaan

Cara mencari nilai $\sum \sigma^2$ varians tiap butir yang kemudian dijumlahkan ($\sum \sigma^2$) digunakan untuk mencari jumlah varian butir tiap pertanyaan adalah sebagai berikut :

$$\sigma^2 = \sqrt{\frac{\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{n}}{n - 1}}$$

Sumber : Malhotra & Birks (2013)

Keterangan :

n = jumlah sampel

σ^2 = nilai varians

$\sum x^2$ = jumlah skor

Uji reliabilitas dilakukan menggunakan SPSS 22.0 terhadap seluruh butir pertanyaan yang valid secara bersama-sama. Sebanyak 19 butir pertanyaan yang terbagi menjadi 15 butir pernyataan terkait Layanan Reservasi, 4 butir pernyataan terkait Minat Tamu Menginap. Nilai *Cronbach Alpha* $\geq 0,70$ maka dinyatakan reliabel lebih lanjut Kaplan juga menyatakan bahwa dalam suatu dimensi dinyatakan reliabel jika koefisien reliabilitasnya tidak lebih rendah dari 0.7 (Robert M & Dennis P, 1993, p. 126). Penelitian ini telah diuji reliabilitasnya, dapat dilihat seperti yang terlihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.5 Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Sumber : Hasil olahan Penulis (2021)

Berdasarkan Tabel 3.5 *Case Processing Summary* dapat dinyatakan tingkat validitas dari seluruh pertanyaan adalah 100%.

Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.965	19

Sumber : Hasil Olahan Penulis (2021)

Berdasarkan Tabel 3.6 *Reliability Statistic* pada 19 butir pertanyaan, menunjukkan bahwa semua pertanyaan tersebut reliabel. Nilai *Cronbach Alpha* menunjukkan lebih dari 0,70 yaitu 0,965.

3.9 Teknik Analisis Data

3.9.1 Analisis Data Deskriptif

Tujuan dari analisis deskriptif dalam penelitian ini adalah untuk memberi gambaran tentang masing-masing variabel penelitian berdasarkan hasil tanggapan responden yang dikumpulkan atas pernyataan-pernyataan dalam instrumen penelitian. Priyono (2016) mengatakan bahwa analisis deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih rinci tentang fenomena yang sedang dibahas. Dalam penelitian membahas terkait pengaruh layanan sistem reservasi terhadap minat tamu dalam menginap di cikole jayagiri resort, kabupaten bandung barat. Analisis data deskriptif digunakan untuk menggambarkan variabel penelitian dan mengetahui kekuatan hubungan antar variabel.

Menurut Narimawati (2016) dalam melakukan analisis deskriptif terdapat beberapa langkah yang perlu dilakukan, yaitu sebagai berikut:

- a. Mengklasifikasikan alternatif jawaban dari setiap pernyataan pada setiap variabel menggunakan skala ordinal yang menggambarkan peringkat jawaban;
- b. Menghitung total skor dari tiap variabel dengan menjumlahkan skor dari seluruh pernyataan variabel;
- c. Menghitung rata-rata dari total skor pada setiap variabel;
- d. Menghitung 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 menggunakan rumus berikut:

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

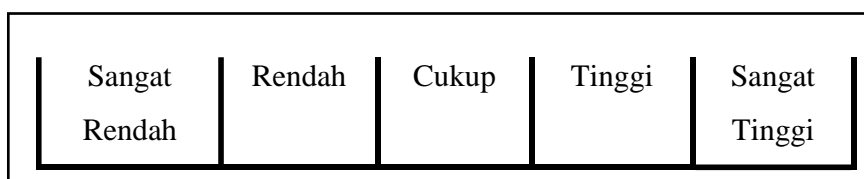
- f. Menginterpretasikan hasil persentase skor total yang telah didapat.

Menurut Sudjana (2005, p. 79) setelah mengetahui skor total indikator, skor tersebut diklasifikasikan dengan garis kontinum. Sebelumnya ditentukan dulu jenjang intervalnya, yaitu dengan menggunakan rumus yang dikemukakan sebagai berikut:

$$\text{Nilai Jenjang Interval (NJI)} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kriteria Pernyataan}}$$

Dimana hasil dari Nilai Jenjang Interval (NJI) adalah interval untuk menentukan nilai sangat rendah, rendah, cukup, tinggi, dan sangat tinggi dari suatu variabel. Berikut merupakan gambar garis kontinum:

Gambar 3. 4 Garis Kontinum



Sumber : Hasil Olahan Penulis (2021)

3.9.2 Analisis Data Verifikatif

Setelah melakukan analisis deskriptif, selanjutnya yaitu analisis verifikatif. Analisis verifikatif dirancang untuk menjawab semua pertanyaan dalam rumusan masalah, atau dengan kata lain digunakan untuk menguji semua hipotesis yang telah diajukan. Sugiyono (2018) menyatakan bahwa pengujian

secara matematis berfungsi untuk melakukan analisis verifikatif dengan adanya dugaan mengenai terdapatnya hubungan antar variabel dari permasalahan yang sedang diteliti dalam hipotesis. Pada penelitian ini, analisis verifikatif yang dilakukan menggunakan *software* SPSS versi 22.0 dengan metode analisis regresi linear sederhana yang digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel X yaitu layanan sistem reservasi yang meliputi lima dimensi layanan reservasi optimal terhadap variabel Y yaitu minat tamu menginap.

3.9.2.1 Uji Prasyarat Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear sederhana untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas (X) yaitu layanan sistem reservasi terhadap variabel terikat (Y) yaitu minat tamu menginap dengan menggunakan *software* SPSS versi 22.0. Langkah-langkah sebelum dilakukannya analisis regresi linear sederhana adalah sebagai berikut:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan uji prasyarat kelayakan data yang dianalisis menggunakan statistik parametrik atau statistik non-parametrik. Melalui pengujian ini suatu data penelitian dapat mengetahui bentuk sebaran data tersebut, apakah berdistribusi normal atau berdistribusi tidak normal. Model regresi yang baik adalah model regresi dengan distribusi normal atau mendekati distribusi normal, sehingga pengujian statistik layak dilakukan. Gunakan normalitas Kolmogorov-Smirnov dalam program SPSS untuk memeriksa normalitas data uji. Menurut Santoso (2010), dasar pengambilan keputusan dapat didasarkan pada probabilitas (signifikansi asimtotik), yaitu:

- 1) Jika probabilitas $> 0,05$ maka distribusi dari model regresi adalah normal.
- 2) Jika probabilitas $< 0,05$ maka distribusi dari model regresi adalah tidak normal.

b. Uji linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau

regresi linear. Pengujian pada SPSS dengan menggunakan *Test for Linearity* dengan pada taraf signifikansi 0,05.h

3.9.2.2 Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana penelitian ini menggunakan bantuan *software SPSS for Windows 22.0*. Regresi linear sederhana (*simple linier regression*) bertujuan untuk menganalisis bagaimana nilai pengaruh variabel X terhadap variabel Y, dimana variabel yang akan dianalisis yaitu variabel X yaitu layanan sistem reservasi yang terdiri dari lima dimensi layanan reservasi optimal, dan variabel Y yaitu minat tamu menginap. Adapun rumus persamaan menurut Sugiyono (2015) yang digunakan peneliti yaitu :

$$Y = a + bx$$

Sumber : Audria (2016)

Keterangan :

Y = Subjek dalam variabel terikat (dependen) yang diprediksikan

a = Konstanta, nilai Y ketika nilai X=0

b = Arah koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan atau penurunan pada variabel Y yang didasarkan pada variabel X. Bila terjadi peningkatan maka arah garis b akan naik (+), dan bila terjadi penurunan maka nilai garis b akan turun (-).

X = Subjek pada variabel independen yang memiliki nilai tertentu

Jika nilai b positif, menunjukkan bahwa terdapat korelasi yang positif antara kedua variabel, dimana jika variabel independen mengalami peningkatan atau penurunan, maka variabel dependen akan mengikuti mengalami peningkatan atau penurunan. Jika nilai b negatif, menunjukkan arah yang berlawanan antara variabel *independent* dengan variabel dependen, dimana jika variabel independen mengalami peningkatan, maka variabel dependen mengalami penurunan, dan jika variabel independen mengalami penurunan, maka variabel dependen mengalami peningkatan.

3.9.2.3 Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi merupakan persentase dari variabel Y yang dijelaskan oleh garis regresi dan persentase koefisien kuadrat korelasi. Koefisien regresi merupakan derajat kemampuan atau bagaimana variabel independen dalam

penelitian ini yaitu layanan sistem reservasi dalam mempengaruhi variabel dependen yaitu minat tamu menginap dalam fungsi yang bersangkutan. Koefisien determinasi disebut sebagai koefisien penentu karena varians yang terjadi dalam variabel Y dapat dijelaskan melalui varians yang terjadi dalam variabel X. Adapun rumus yang digunakan dalam mencari koefisien determinasi yaitu :

$$\text{Koefisien } D = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

Koefisien d (Kd) = Koefisien determinan

r^2 = Koefisien korelasi kuadrat

Kriteria analisis koefisien determinan adalah :

1. Jika Kd mendekati angka nol , maka pengaruh variabel X (bebas) terhadap Variabel Y (terikat) lemah.
2. Jika Kd mendekati angka satu, maka pengaruh variabel X (bebas) terhadap variabel Y (terikat) kuat.

3.9.2.4 Analisis Korelasi

Dilakukan untuk menguji konsep dan mengetahui bagaimana keeratan antar konsep tersebut (Gursida & Harmon, 2017). Tujuan dilakukan analisis korelasi ialah untuk mengetahui seberapa erat tingkat tarik menarik antar variabel Layanan Sistem Reservasi (X) terhadap Minat Tamu Menginap (Y). Analisis korelasi menggunakan software SPSS yang berpedoman pada:

Tabel 3. 7 Klasifikasi Nilai Korelasi

Nilai Koefisien	Klasifikasi
0	Tidak ada hubungan
> 0 – 0,25	Sangat lemah
> 0,25 – 0,5	Sedang
> 0,5 – 0,75	Kuat
> 0,75 – 0,99	Sangat kuat
1	Sempurna

(Sarwono dalam Siregar, 2018)

3.9.2.5 Rancangan Pengujian Hipotesis

Uji-t (t-test) melakukan uji parsial terhadap koefisien regresi, pengujian ini menentukan signifikansi parsial pengaruh variabel independen terhadap variabel

dependen dengan mengasumsikan bahwa variabel independen lainnya dianggap konstan. Menurut Sugiyono (2017) menggunakan rumus:

Keterangan:

t = Distribusi t

r = Koefisien korelasi parsial

r^2 = Koefisien determinasi

n = jumlah data

(t -test) hasil perhitungan ini selanjutnya dibandingkan dengan t tabel dengan menggunakan tingkat kesalahan 0,05. Kriteria yang digunakan adalah sebagai berikut:

- H_0 diterima jika nilai $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ atau nilai $sig > \alpha$
- H_0 ditolak jika nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ atau nilai $sig < \alpha$

Bila terjadi penerimaan H_0 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan, sedangkan bila H_0 ditolak artinya terdapat pengaruh yang signifikan.

Rancangan pengujian hipotesis statistik ini untuk menguji ada tidaknya pengaruh antara variabel independent (X) yaitu layanan sistem reservasi, terhadap minat tamu menginap (Y), adapun yang menjadi hipotesis dalam penelitian ini adalah:

- $H_0: \beta = 0$: tidak terdapat pengaruh yang signifikan
- $H_a: \beta \neq 0$: terdapat pengaruh yang signifikan

Pengujian hipotesis yang akan diuji dalam pengambilan keputusan penerimaan atau penolakan hipotesis pada pengujian parsial dapat ditulis dengan kriteria sebagai berikut:

- $t_{hitung} X < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara dari layanan sistem reservasi terhadap minat tamu dalam menginap.
- $t_{hitung} X \geq t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara dari layanan sistem reservasi terhadap minat tamu dalam menginap.