

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian**

##### **1. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian Hotel Mitra Bandung adalah hotel bintang 3 yang berada di jalan W. R. Supratman No. 98 Bandung.

##### **2. Waktu Penelitian**

Waktu yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pada bulan Oktober sampai Desember 2010.

#### **B. Metode Penelitian**

Metode penelitian adalah cara yang digunakan oleh penelitian dalam mengumpulkan data penelitian. Data yang dikumpulkan dapat berupa data primer maupun data sekunder.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menggunakan metode analisis deskriptif dimana metode ini penelitian bersifat menemukan data, informasi-informasi dan fakta yang disertai interpretasi yang cukup selama penelitian pada objek yang diteliti. Jadi metode deskriptif analisis merupakan metode bertujuan menggambarkan keadaan lokasi wisata berdasarkan fakta-fakta yang nampak pada situasi yang sedang diselidiki, untuk kemudian data tersebut dihimpun, diolah, dianalisa dan diinterpretasikan.

Menurut Nasir (2003 : 54 ) mengatakan bahwa metode deskriptif merupakan suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, objek, kondisi, dan system pemikiran. Tujuan dari penelitian deskriptif, gambaran

atau lukisan secara sistematis, factual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta hubungan antara fenomena yang diselidiki.

### C. Operasional Variabel

Arikunto (1993: 91), mengemukakan bahwa variabel adalah objek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian. Secara teoritis variabel dapat didefinisikan suatu atribut seseorang atau objek yang mempunyai “variasi” antar satu orang dengan yang lain atau satu objek dengan objek yang lain. (Hatch dan Farhady, 1981) Variabel juga dapat merupakan atribut dan bidang keilmuan atau kegiatan tertentu.

Menurut Sambas (2007: 28) kolom variabel, diisi dengan nama variabel yang hendak diteliti, kolom konsep dan sub variabel diisi dengan turunan variabel, konsep merupakan ruang atau sudut pandang untuk memperjelas dari variabel, kolom indikator diisi dengan indikator yang merupakan turunan dari konsep. Indikator adalah sesuatu yang dapat memberikan (menjadi) petunjuk atau keterangan, keterangan isi indikator dilihat dari komar (2006: 186). Adanya indikator harus disusun secara operasional, terlebih indikator merupakan rujukan untuk menyusun pernyataan/pertanyaan item-item koesioner. Untuk mempermudah data yang diperlukan basi penelitian, maka dilakukan operasional variabel dengan memecah variabel-variabel yang terkadang dalam penelitian ini menjadi bagian kecil, sehingga dapat diketahui klasifikasi ukurannya. Seperti tabel 3. 1 Komar (2006:186) berikut ini:

Tabel 3.1  
Variabel Penelitian

Variabel	Konsep Variabel	Sub Variabel	Indikator
Faktor Fasilitas Kamar Kamar Tamu	Pemeliharaan Fasilitas Kamar Hotel	Perlengkapan	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Lemari pakaian</li> <li>➤ Lantai karpet atau Poslein Lantai</li> <li>➤ Tata udara kamar</li> <li>➤ Tirai Jendela dan Kaca Jendela</li> <li>➤ Kamar Pintu Pengaman</li> <li>➤ Meja</li> <li>➤ Kursi</li> <li>➤ Rak Koper</li> <li>➤ Keranjang sampah</li> <li>➤ Meja rias</li> <li>➤ Televisi (Program tv)</li> <li>➤ Telefon</li> </ul>
		Perlengkapan tempat tidur	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Pelengkapan tempat tidur (bantal, spre, bed cover)</li> </ul>
		Perlengkapan kamar mandi (amenities)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Dinding kamar mandi harus kedap air</li> <li>➤ Tersedia instalasi air panas dan air dingin</li> <li>➤ Perlengkapan kamar mandi(sabun mandi, sikat gigi)</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tempat cuci tangan dengan kaca rias</li> <li>➤ Sanitary bag</li> <li>➤ Shower cap</li> <li>➤ Bath mat</li> <li>➤ Handuk</li> <li>➤ Shower (air panas dan air dingin)</li> </ul>
--	--	--	--

(Komar (2006:186))

Menurut Sugiono (2003 : 107) *Skala Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variable penelitian. Dengan *Skala Likert*, maka variable yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variable. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan *Skala Likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai dengan negative.

Untuk pengukuran variabel diatas digunakan *Skala Likert* sebanyak 5 tingkat dengan pernyataan sbb:

- Sangat Baik (SB).
- Baik (B).
- Neral (N).
- Kurang Baik (KB).
- Sangat Kurang Baik (SKB).

## **D. Populasi dan Sampel penelitian**

### **1. Populasi**

Populasi merupakan keseluruhan gejala individu, kasus dan masalah yang diteliti yang ada di daerah penelitian yang menjadi objek penelitian. Menurut Arikunto (2002: 108), bahwa populasi adalah keseluruhan subyek penelitian, Populasi menurut Sugiyono (2010: 80) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini yaitu yang berhubungan dan berkaitan dengan Pengelolaan Hotel Mitra Bandung dan Tamu Hotel Mitra Bandung.

### **2. Sampel**

Sampel adalah bagian dari populasi yang akan diteliti dan yang dianggap dapat menggambarkan populasinya. Menurut Arikunto (2002: 109), bahwa sampel adalah sebagian wakil atau populasi yang diteliti, dan banyaknya sampel tergantung pada:

1. Kemampuan peneliti dilihat dari segi waktu, tenaga, dan biaya.
2. Sempit luasnya pengamatan dari setiap obyek karena hal ini menyangkut banyak sedikitnya data.
3. Besar kecilnya resiko yang ditanggung peneliti.

Sampel menurut Sugiyono (2010: 81) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang diambil

dalam penelitian ini terdiri dari sampel pengunjung dan responden yang diwawancarai di Hotel Mitra Bandung.

Pada penelitian ini jumlah tamu pada bulan November 2010 akan dijadikan sebagai populasi konsumen sebesar 1.613 orang di Hotel Mitra Bandung. jumlah pengunjung yang akan dijadikan sampel adalah jumlah pengunjung pada bulan November. Dengan mengambil sampel sebesar 10% (Singarimbun 1989: 106), maka besarnya sampel adalah 163 orang.

#### **E. Teknik pengumpulan data**

Pengumpulan data dimaksudkan sebagai atau untuk pencatatan peristiwa atau karakteristik dari sebagian atau seluruh elemen atau unsur populasi penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mendukung penelitian ini dilakukan dengan beberapa cara. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan 2 teknik yaitu pengumpulan data primer dan sekunder. Data primer diambil dengan cara observasi, wawancara, dan kuensioner sedangkan data sekunder diambil dengan cara studi kepustakaan dan studi dokumentasi.

##### **1. Observasi lapangan**

Teknik observasi lapangan yaitu melakukan pengamatan dan pengukuran data secara langsung di lapangan sebagai data utama atau pokok. Hal ini dimaksudkan agar peneliti mendapatkan gambaran secara langsung mengenai obyek yang diteliti. Menurut Soehartono (2004: 69), bahwa Observasi ialah pengamatan dengan menggunakan indera penglihatan yang berarti tidak mengajukan pertanyaan-pertanyaan,

sedangkan Sugiyono yang mengutip dari Hadi (2007: 203), mengemukakan bahwa Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Teknik ini dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan data mengenai keadaan secara umum obyek yang akan diteliti.

Munurut Gulo (2005:116), Observasi atau juga disebut pengamatan, adalah metode pengumpulan data dengan peneliti atau kolaboratornya mencatat informasi sebagaimana yang mereka saksikan selama penelitian. Penyaksian terhadap peristiwa-peristiwa itu bisa dengan melihat, mendengarkan, merasakan, yang kemudian dicatat seobyektif mungkin. Observasi yg akan dilakukan adalah;

- a. Wawancara dilakukan kepada Pengelola dan tamu di Hotel Mitra Bandung.
- b. Observasi dilakukan untuk mengetahui fasilitas apa saja yang belum maksimal pemeliharaannya yang terdapat di Hotel Mitra Bandung.
- c. Dokumentasi dilakukan dengan memanfaatkan dokumen-dokumen tertulis, gambar, foto, atau benda-benda lainnya yang dapat oleh peneliti.

## **2. Wawancara**

Menurut Kusmayadi (2004: 64), bahwa wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung yang dilakukan pewawancara. Teknik wawancara ini dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara. Wawancara dimaksudkan untuk

memperoleh informasi atau data penelitian sehingga diperoleh informasi melalui bertanya langsung kepada responden.

Teknik wawancara dilakukan dengan tatap muka langsung dengan responden pada saat penelitian atau observasi, hal ini dilakukan untuk mendapatkan data primer dan informasi yang berhubungan dengan pokok permasalahan penelitian. Dalam hal ini, objek yang dituju adalah bagian Manajemen Hotel Mitra Bandung yang bersangkutan.

Wawancara yang digunakan merupakan wawancara mendalam. Sejalan dengan jenis wawancara tak berstruktur; terjadi interaksi yang lebih jauh dalam melakukan wawancara. Selain mengikuti rambu-rambu pertanyaan yang telah disiapkan, hal itu pun bisa berkembang ketika wawancara berlangsung. Jenis wawancaranya merupakan wawancara terbuka, peneliti dan yang diteliti sama-sama tahu dan tujuan wawancara pun diberitahukan (Endraswara 2006: 212-213)

### **3. Studi Literatur**

Studi Literatur merupakan alat pengumpul data untuk mengungkapkan berbagai teori yang relevan dengan permasalahan yang diteliti sebagai bahan pembahasan hasil penelitian. Studi literatur digunakan untuk mendukung permasalahan penelitian, yaitu dengan cara mencari dan membaca buku-buku dan data-data baik itu dari lembaga maupun sumber lain yang dapat menunjang dalam penulisan. Pada tahap ini, penulis mencari berbagai sumber tertulis yang berhubungan dengan permasalahan materi.

#### 4. Kuesioner

Menurut Soehartono (2004: 65), bahwa kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan menyerahkan daftar pertanyaan untuk diisi sendiri oleh responden, sedangkan Menurut Sugiyono (2007: 199), bahwa kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Penggunaan kuesioner ini dimaksudkan untuk mendapat informasi yang diinginkan dan mendukung terhadap penelitian. Kuesioner dilakukan dengan menyerahkan *form* isian kepada tamu yang menginap di Hotel Mitra Bandung.

Total skor diperoleh dari kuesioner mengenai faktor fasilitas yaitu kamar dengan mengumpulkan lima poin Skala Likert yaitu: Sangat Baik (SB), Baik (B), Neral (N), Kurang Baik (KB), Sangat Kurang Baik (SKB).

##### A. Instrumen Penelitian

1. lembar kuesioner.
2. Kamera.
3. Perekam.

##### B. Prosedur dan Teknik Pengolahan Data

###### 1. Teknik Analisis Kuesioner

Tahapan cara yang akan digunakan untuk mengolah data yaitu penulis terlebih dahulu mengecek data yang diperoleh baik dari kuesioner yang telah disebarkepada tamu yang sedang menginap di Hotel Mitra Bandung.

a. Analisis kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data primer yang dilakukan dengan cara menyebarkan angket, dan yang menjadi responden dalam kuesioner ini adalah dan tamu yang sedang menginap di Hotel Mitra Bandung berjumlah 163 orang, dan sebagai acuan dalam mendapatkan responden penulis menggunakan 10% dari jumlah pengunjung pada bulan November 2010 menurut Singarimbun (1989: 106).

b. Tahapan Cara Mengolah Kuesioner.

Tahapan cara yang yang pertama untuk mengolah data yaitu:

- a) Pengklasifikasian pertanyaan dalam kuesioner.
- b) Menanyakan kesedian pengunjung untuk menjadi responden dalam mengisi kuesioner.
- c) Memberikan, menjelaskan kepada pengunjung dan menunggu kuesioner dari awal sampai selesai.
- d) Mengecek kelengkapan kuesioner yang telah diisi responden.
- e) Menganalisis hasil kuesioner yang telah diisi oleh responden.

Apabila form isian kuesioner telah tersebar, terkumpul, dan terisi, selanjutnya dianalisis dengan menyajikan data dalam bentuk tabel (tabulasi data) dengan menggunakan rumus presentase yang merupakan teknik statistik sederhana yang digunakan untuk melihat seberapa banyak kecenderungan frekuensi jawaban yang diberikan responden, yaitu:

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Dimana:

$P$  = persentase

$f$  = frekuensi dari setiap jawaban yang dipilih responden

$n$  = jumlah seluruh frekuensi alternatif jawaban yang menjadi pilihan responden (jumlah sampel)

100% = konstanta

Setelah dilakukan perhitungan, maka menurut Santoso (2001: 57), hasil persentase tersebut ditafsirkan dengan kategori sebagai berikut ;

Tabel 3.2  
Kategori Persentase

Persentase	Kategori
0 %	Tidak seorang pun
1 % - 24 %	Sebagian kecil
25 % - 49 %	Hampir setengahnya
50 %	Setengahnya
51 % - 74 %	Sebagian besar
75 % - 99 %	Hampir seluruhnya
100 %	Seluruhnya

Sumber: Santoso, 2001

## 2. Teknik Analisis Deskriptif Kualitatif

Teknik analisis deskriptif kualitatif adalah teknik yang memberikan predikat kepada variable yang diteliti sesuai dengan kondisi sebenarnya. Predikat yang diberikan tersebut dalam bentuk peringkat yang sebanding dengan atau atas dasar kondisi yang diinginkan. Agar pemberian predikat

dapat tepat maka sebelum dilakukan pemberian predikat, dilakukan kondisi tersebut diukur dengan prosentase, baru kemudian ditransfer ke predikat.

Analisis data yang menggunakan teknik deskriptif kualitatif memanfaatkan prosentase hanya merupakan langkah awal saja dari keseluruhan proses analisis. Prosentase yang dinyatakan dalam bilangan sudah jelas merupakan ukuran yang bersifat kuantitatif, bukan kualitatif.

