

## **BAB III**

### **METODOLOGI**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang dipakai penulis adalah penelitian deskriptif. Menurut Nasir dalam Riandar (1998:27) penelitian deskriptif adalah suatu metode dalam pencarian fakta status kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu *system* pemikiran ataupun suatu peristiwa pada masa sekarang dengan interpretasi yang tepat. Berdasarkan definisi tersebut, maka metode penelitian deskriptif digunakan karena peneliti bertujuan untuk membuat deskripsi atau gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada dengan melakukan pengujian terhadap permasalahan yang diajukan. Penelitian menggunakan metode survei yaitu mengambil data langsung dari tamu yang bersangkutan.

### 3.2 Terminologi

Bab ini penulis menjelaskan tentang arti judul yang penulis angkat dalam penyusunan TPPA sehingga dapat diketahui tentang isi yang akan penulis kemukakan.

- Peranan : Tugas/hal yang besar pengaruhnya pada suatu peristiwa.
- Kualitas : Mutu dari jasa yang diberikan kepada tamu.
- Pelayanan : Suatu jasa yang diberikan kepada tamu yang bertujuan untuk  
Memuaskan tamu.
- *Receptionist* : Petugas yang menangani tamu yang akan *check-in*,  
*during*  
serta *check-out* di hotel.
- Untuk : Kata yang memberi arti tujuan.
- Meningkatkan : Suatu cara untuk lebih maju agar hasilnya lebih baik.
- Hunian : Suatu tempat tinggal.
- Kamar : Suatu tempat peristirahatan.

Adapun kesimpulan dari beberapa pengertian kata di atas yaitu mutu dari jasa yang diberikan reseptionis kepada tamu sangat berpengaruh untuk meningkatkan suatu hunian kamar di hotel.

### **3.3 Jenis dan Sumber Data**

#### **3.3.1 Jenis Data**

Kuantitatif adalah pengukuran data kuantitatif dan statistik objektif melalui perhitungan ilmiah berasal dari sampel orang-orang atau penduduk yang diminta menjawab atas sejumlah pertanyaan tentang survei untuk menentukan frekuensi dan persentase tanggapan.

#### **3.3.2 Sumber Data**

1. Data Primer

Yaitu data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perorangan.

2. Data Sekunder

Merupakan data yang diperoleh oleh suatu organisasi atau perorangan dalam bentuk yang sudah jadi publikasi (pihak lain yang mengumpulkan dan mengolahnya). Penelitian ini adalah penelitian sampel, sebab dalam penelitian hanya meneliti sebagian dari jumlah populasi. Sampel adalah sejumlah penduduk yang kurang dari jumlah populasi atau dapat dikatakan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Teknik Sampling: Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditentukan kesimpulannya. Dalam populasi yang digunakan adalah (belum diketahui) dan sampel (belum diketahui) yang digunakan sebanyak responden, data tersebut diambil dengan perhitungan rumus *slovin* sebagai berikut :

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

n = responden

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik *sampling acidental*, serta mengingat waktu yang terbatas bagi penulis.

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

Metode pengambilan data yang penulis pergunakan adalah sebagai berikut:

1. Observasi yaitu penulis melihat dan mengamati secara langsung tentang objek dari dekat dan ikut mempraktekkan hal yang berkaitan dengan apa yang penulis angkat.
2. *Interview* yaitu penulis mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara langsung atau lisan pada sumber dan responden yang berkaitan kemudian mencatatnya.
3. Dokumentasi yaitu pengumpulan data dengan cara membaca literature yang berupa buku atau karya lain.
4. Kuesioner yaitu alat riset atau survei yang terdiri atas serangkaian pertanyaan tertulis, bertujuan mendapatkan tanggapan dari kelompok orang terpilih melalui wawancara pribadi atau melalui daftar pertanyaan.

### 3.5 Teknik Analisis Data

Analisis ini digunakan untuk menggambarkan serta untuk menjelaskan dan membandingkan antara teori-teori yang diterima di bangku perkuliahan maupun dengan buku-buku panduan yang ada, dan yang berhubungan dengan penulisan ini, sesuai dengan judul yang penulis angkat dengan kenyataan yang ada atau yang terjadi di lokasi penulisan tersebut. Metode yang digunakan dalam menganalisis data untuk memecahkan permasalahan dalam TPPA ini adalah deskriptif kuantitatif. Penelitian ini di uji oleh beberapa metode yaitu :

1. Uji Validitas menurut Singgih (2005:42) adalah uji keabsaan suatu kuesioner apabila pertanyaan pada suatu kuesioner mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Data dapat dikatakan valid apabila *Total correlation* ( $r$ ) $>0,239$ .
2. Uji Reliabilitas menurut Singgih (2005:42) adalah suatu kuesioner dikatakan *reliable* (andal) jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Variabel dapat dikatakan *reliable* (andal) apabila *Alpha* $>0,06$ .
3. Statistis Deskriptif

Dalam hal ini penulis menggunakan teknik analisis data Deskriptif Kuantitatif yaitu penjabaran atau penjelasan secara rinci mengenai persepsi konsumen terhadap peranan kualitas pelayanan resepsionis untuk meningkatkan hunian kamar di hotel x. Untuk mengetahui keefektifan persepsi konsumen terhadap peranan kualitas pelayanan resepsionis untuk meningkatkan hunian kamar di hotel x digunakan

rata-rata jawaban responden berupa skala likert, dengan rumus perhitungan sebagai berikut:

$$\text{Mean} = \frac{\sum f x}{\sum f}$$

Keterangan :

x = bobot nilai jawaban

f = frekuensi banyaknya jawaban