

BAB III

METODOLOGI

3.1 Terminologi

Pada bab III ini penulis akan menjelaskan dari judul yang diangkat dalam penulis proyek akhir ini yaitu : Persepsi kualitas pelayanan di *room section* di Hotel Ibis Surabaya.

Persepsi dari judul di atas adalah yaitu cara mengetahui kualitas *roomboy* di Hotel Ibis Surabaya mengadakan *training*, kualitas pelayanan adalah mutu dan tingkat baik buruknya suatu hunian berdasarkan *roomboy/ roommid* dalam menyambut, melayani, membersihkan dan mengatasi keluhan dari tamu. Untuk mengukur kualitas *roomboy/ roommid* dapat dilihat dari keramahan, kecepatan, ketepatan dan *performance* dari *roomboy/ roommid* itu sendiri. Jadi kualitas *roomboy/ roommid* sangat berpengaruh terhadap peningkatan hunian kamar di Hotel Ibis Surabaya.

3.2 Teknik Pengumpulan Data

3.2.1 Jenis Data

Dalam penulisan proyek akhir ini penulis menggunakan jenis data :

1. Data Kuantitatif yaitu data yang dinyatakan dalam bentuk kumpulan angka-angka karena untuk menghitung kualitas pelayanan *roomboy* dan kepuasan tamu guna meningkatkan tingkat hunian kamar di Hotel Ibis Surabaya.
2. Data Kualitatif yaitu data yang bersifat uraian berdasarkan teori-teori atau hal yang sudah diakui kebenarannya untuk mendukung data analisis.

3.2.2 Sumber Data

Untuk menunjang penulisan proyek akhir ini penulis menggunakan sumber data :

1. Data primer : sumber data yang diperoleh secara langsung dengan pihak manajemen dengan cara : observasi, wawancara secara langsung dengan Bapak Imron Rasidin selaku *housekeeping manager* di Hotel Ibis Rajawali Surabaya.
2. Data sekunder : data yang dikumpulkan atau didapatkan dari dokumentasi atau sumber data lain yang memiliki kaitan dengan penelitian ini.

3.3 Metode Pengambilan Data

Untuk menunjang penulisan tugas proyek akhir ini yang kemudian akan dilanjutkan dengan penulisan proyek akhir maka penulis memerlukan data-data tersebut dengan cara melakukan penyelidikan atau peninjauan antara lain :

1. *Observasi* : Pengumpulan data yang diperoleh dari pengamatan secara langsung ke objek yang diteliti.
2. Dokumentasi : Pengumpulan data dengan cara membaca literatur yang berupa buku-buku dan karya ilmiah orang lain.
3. *interview* : metode pengambilan data secara langsung dengan bapak imron selaku *housekeeping manager* dan para *roomboy* yang bekerja di Hotel Ibis Surabaya.

4. Kuesioner : metode pengumpulan data dengan cara membagikan lembar pertanyaan ke *room section* di Hotel Ibis Surabaya untuk mengetahui populasi dan kepuasan tamu.

3.4 Metode Analisis Data

Analisa data adalah kegiatan mengolah data yang dikumpulkan baik dari lapangan maupun dari pustaka yang menjadi perangkat hasil penemuan baru maupun dalam bentuk pembuktian baru dari hipotesa.

Tujuan analisa data adalah untuk membatasi penemuan hingga menjadi data yang teratur dan lebih berarti, dimana analisa data dapat dilakukan secara analisa deskriptif.

Dalam penyajian kuesioner menggunakan 5 tingkat yang terdiri sangat penting, penting, cukup/penting, tidak penting, sangat tidak penting, pengukuran ini dilakukan untuk mengetahui jumlah tamu yang bermenginap di hotel Ibis melalui kualitas pelayanan yang diberikan *roomboy* dan *roommid* kepada tamu dengan berbobot nilai seagai berikut

1. Jawaban sangat penting diberi bobot nilai 5
2. Jawaban penting diberi bobot nilai 4
3. Jawaban cukup/penting diberi bobot nilai 3
4. Jawaban tidak penting diberi bobot nilai 2
5. Jawaban sangat tidak penting diberikan bobot nilai 1

Untuk mengetahui seberapa jauh tingkat kepuasan pelayanan *room section* di Hotel Ibis Surabaya, maka selanjutnya diadakan perhitungan rata-rata dengan rumus sebagai berikut :

1. Uji Validitas menurut Santoso (2005:42) adalah uji keabsahan 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 Santoso (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. Uji Deskriptif Dalam hal ini penulis menggunakan teknik analisis data Deskriptif Kuantitatif yaitu penjabaran atau penjelasan secara rinci mengenai persepsi konsumen terhadap peranan kualitas pelayanan *roomboy* untuk meningkatkan hunian di kamar. Untuk mengetahui keefektifan persepsi konsumen terhadap peranan kualitas pelayanan *roomboy* untuk meningkatkan hunian di kamar 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