

## BAB III

### METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan diuraikan tentang langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian serta penjelasannya yang terperinci.

#### 3.1 *Rancangan Penelitian*

Hotel merupakan salah satu alternatif dalam menyewa tempat untuk menginap dalam melakukan perjalanan ke suatu kota atau tempat tertentu. Semakin berkembangnya jaman semakin banyak jenis-jenis hotel yang dibangun, mulai dari hotel konvensional hingga hotel syariah. Dengan perbedaan-perbedaan tersebut sangat jelas bahwa fasilitas dan layanan yang diberikan berbeda-beda. Wisatawan yang sadar halal *life style* akan memilih produk-produk dengan prinsip syariah. Syariah Hotel Solo menjadi objek penelitian kali ini merupakan salah satu hotel syariah yang memiliki predikat berbintang 4. Kualitas layanan syariah merupakan salah satu kunci yang dapat menentukan kepuasan pelanggan. Pelanggan yang merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh hotel akan memberikan *feedback* yang baik kepada pihak Syariah Hotel Solo. Hal ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan hotel sehingga wisatawan yang berkunjung ke Surakarta mau menyewa kamar di Syariah Hotel Solo dan atau kembali ke Syariah Hotel Solo untuk menyewa kamar kembali. Maka dari itu perlu adanya perbaikan kualitas layanan yang harus terus ditingkatkan guna meningkatkan okupansi hotel dan menjadikan kualitas Syariah Hotel Solo terus memiliki kualitas yang baik.

#### 3.2 *Subjek dan Objek Penelitian*

Penelitian dilakukan pada salah satu industri yang bergerak dibidang jasa yaitu Syariah Hotel Solo. Hotel ini merupakan salah satu hotel syariah terbesar di Indonesia. Objek pada penelitian ini antara lain :

1. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan saat menginap di Syariah Hotel Solo.

2. Mengetahui perancangan perbaikan yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan Syariah Hotel Solo.

### 3.3 *Populasi dan Sampel*

Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan dari Syariah Hotel Solo yaitu pelanggan yang menginap dan menggunakan fasilitas Syariah Hotel Solo. Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah data dari kuisioner yang diisi oleh pelanggan yang menginap dan menggunakan fasilitas hotel, hasil wawancara dan observasi kepada pekerja yang ada di Syariah Hotel Solo yang secara langsung berinteraksi dengan pelanggan.

### 3.4 *Metode Penelitian*

#### 3.4.1 *SERVICE QUALITY*

Metode *SERVQUAL* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima. Pengukurannya metode ini dengan mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima dengan harapan konsumen terhadap layanan yang akan diterima. Christopher Lovelock dalam bukunya “Product Plus: How Product+Service=Competitive Advantage” (1994) dalam (Yunus Alaan, 2016), yang menyatakan bahwa suatu gagasan yang sangat menarik, yaitu tentang bagaimana suatu produk bila ditambah dengan pelayanan (service) akan menghasilkan suatu kekuatan yang dapat memberikan manfaat bagi perusahaan dalam menndapatkan profit (keuntungan).

#### 3.4.2 *Quality Function Deployment (QFD)*

Metode Quality Function Deployment (QFD) adalah sebuah metodologi dalam proses perancangan dan pengembangan produk yang mampu mengintegrasikan voice of costumer ke dalam proses perancangannya. QFD sebenarnya merupakan suatu jalan bagi industri untuk mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan serta keinginan konsumen terhadap produk atau jasa yang dihasilkannya. Menurut Akao (1990) QFD merupakan metodologi untuk menterjemahkan keinginan dan kebutuhan konsumen ke dalam suatu rancangan produk yang memiliki persyaratan teknis dan karakteristik kualitas tertentu.

### 3.5 *Jenis Data*

Data yang digunakan pada penelitian ada 2 jenis, yaitu data primer dan data sekunder.

#### A. Data primer

Data yang diperoleh di sini berupa data yang berkaitan dengan pengolahan data yaitu data dari observasi dan wawancara dengan pelanggan dan pekerja dari Syariah Hotel Solo serta pengambilan data dengan menggunakan kuesioner yang dilakukan pada lingkungan Syariah Hotel Solo. Wawancara dan observasi dilakukan untuk lebih memahami sudut pandang dari industri tersebut. Selain itu juga data diambil dari kuisisioner yang disebar kepada pelanggan untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang dimiliki Syariah Hotel Solo.

#### B. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada yaitu jurnal, buku, dan penelitian terkait yang menjadi acuan dalam penelitian ini. Data - data ini berupa kondisi persaingan hotel saat ini dan faktor-faktor yang mendasari hotel syariah yang diperoleh dari keputusan DSN-MUI.

### 3.6 *Alur Penelitian*

Pada alur penelitian ini akan diuraikan tentang langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian serta penjelasannya yang terperinci sebagai berikut :

#### 1. Pengamatan Awal

Pada tahap ini pengamatan awal dilakukan untuk mengetahui kondisi dari Syariah Hotel Solo. Pengamatan awal dilakukan melalui internet yang terkait dengan prinsip hotel syariah dan kondisi persaingan hotel di Surakarta saat ini. Persaingan antara hotel konvensional dan hotel syariah maupun antara sesama hotel syariah. Lalu selanjutnya melakukan pengamatan langsung di Syariah Hotel Solo dan melakukan wawancara dengan staff hotel. Pengamatan langsung dilakukan untuk mengetahui kondisi rill di Syariah Hotel Solo.

#### 2. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dilakukan untuk mengetahui masalah yang terjadi pada Syariah Hotel Solo berdasarkan wawancara langsung dengan staff hotel terkait prinsip – prinsip syariah.

### 3. Perumusan Masalah

Perumusan masalah merupakan rumusan dari identifikasi masalah yang sudah dilakukan sebelumnya yang berdasarkan wawancara dengan staff Syariah Hotel Solo. Perumusan masalah yang diambil adalah bahwa pihak Syariah Hotel Solo perlu mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dan perbaikan pelayanan kualitas berdasarkan prinsip syariah.

### 4. Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini beberapa tujuan yang sudah ditetapkan agar penelitian memiliki arah yang jelas dalam pengerjaannya. Berikut adalah rujukan penelitian yang sudah ditetapkan:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Syariah Hotel Solo.
2. Mengetahui perbaikan yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan Syariah Hotel Solo.

### 5. Studi Literatur

Studi Literatur dilakukan sebagai dasar dalam melakukan penulisan penelitian ini. Studi literatur merupakan pengumpulan data sekunder yang didapatkan dari berbagai sumber seperti buku, jurnal penelitian, dan penelitian-penelitian terdahulu. Pada penelitian ini studi pustaka yang dikumpulkan adalah mengenai SERVQUAL dan QFD. Ditambah dengan studi literatur mengenai perhotelan dan kepuasan pelanggan.

### 6. Pengumpulan Data

Pada tahap ini, pengumpulan data dilakukan dengan terjun ke lapangan untuk melakukan observasi, wawancara, dan penyebaran kuisisioner kepada pelanggan Syariah Hotel Solo. Sebelum menyebarkan kuisisioner dilakukan perancangan yang

sesuai dengan kondisi saat ini dengan objek yang diteliti. Kemudian data yang diperoleh tersebut akan direkap.

#### 7. Uji Validasi dan Uji Reliabilitas

Dilakukan Uji Validasi untuk mengetahui data yang didapatkan sudah valid atau belum. Selain itu dilakukan Uji reliabilitas untuk mengetahui data yang didapatkan sudah seragam atau belum. Apabila data yang di dapatkan tidak valid dan tidak seragam maka perlu dilakukan pengambilan data kembali.

#### 8. Pengolahan Data

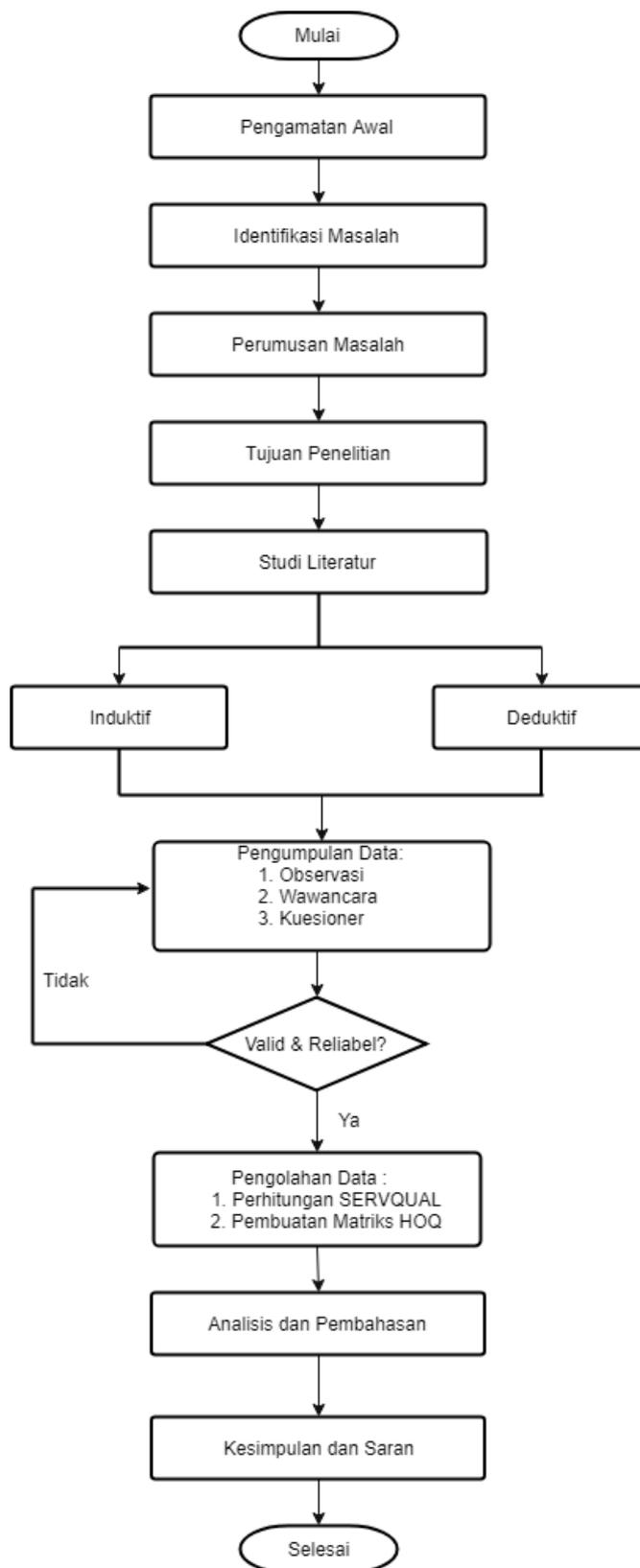
Pada tahap ini, pengolahan data sesuai dengan metode yang digunakan, pada penelitian ini dilakukan dengan perhitungan atribut layanan SERVQUAL dan *Quality Function Deployment* (QFD) melalui penyusunan matriks HOQ. Selanjutnya akan didapatkan output berupa hasil dari pengolahan masing-masing metode tersebut.

#### 9. Analisis Hasil dan Pembahasan

Pada tahap ini, output yang dihasilkan kemudian dibahas. Dari hasil output tersebut akan diketahui kualitas pelayanan seperti apa yang dimiliki Syariah Hotel Solo dan perbaikan pelayanan seperti apa yang harus dilakukan agar memudahkan dan memberi kepuasan terhadap pelanggan yang menginap maupun yang mencoba fasilitas hotel.

#### 10. Kesimpulan dan Saran

Tahap terakhir yang dilakukan adalah melakukan kesimpulan yang berupa rangkuman dari pengerjaan penelitian yang sudah dilakukan hingga akhir dan diikuti dengan saran yang berisi masukan atau pertimbangan perbaikan bagi objek yang sudah diteliti oleh penulis.



Gambar 3.1 *Flowchart* Alur Penelitian