

BAB IV

ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Responden

Untuk mengetahui informasi tentang gambaran umum dari responden di dalam penelitian ini, maka peneliti akan memberikan penjelasan tentang gambaran umum dari responden berdasarkan jenis kelamin, umur, pekerjaan, kota asal, jumlah transaksi *online* yang sudah dilakukan melalui aplikasi RedDoorz-Hotel Booking App, dan juga jenis hotel yang dipesan melalui aplikasi RedDoorz-Hotel Booking App.

4.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1.
Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	23	58%
Perempuan	17	42%
Total	40	100%

Sumber : Data primer yang telah diolah

Berdasarkan Tabel 4.1. bisa dilihat bahwa responden terbanyak dalam penelitian ini adalah laki-laki dengan jumlah 23 orang dengan persentase sebesar 58% dan responden perempuan berjumlah 17 orang dengan persentase 42%.

4.1.2 Responden Berdasarkan Umur

Tabel 4.2
Umur Responden

Umur	Jumlah	Persentase
20-24	25	62,5%
25-29	8	20%
30-34	6	15%
35-39	1	2,5%
Total	40	100%

Sumber : Data primer yang telah diolah

Berdasarkan Tabel 4.2 bisa dilihat bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berada pada rentang umur 20-24 tahun dengan jumlah 25 orang dengan persentase sebesar 62,5%, sedangkan responden paling sedikit ada di rentang umur 35-39 tahun dengan jumlah 1 orang dengan persentase sebesar 2,5%.

4.1.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.3.
Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pegawai Swasta	14	35%
Mahasiswa	13	32.5%
Wirausaha	9	22.5%
Designer	2	5%
Notaris	1	2.5%
Agen Asuransi	1	2.5%
Total	40	100%

Sumber : Data primer yang telah diolah

Berdasarkan Tabel 4.3 bisa dilihat bahwa pekerjaan responden terbanyak dalam penelitian ini paling banyak adalah mahasiswa dengan jumlah 14 orang dengan persentase sebesar 35%, sedangkan pekerjaan paling sedikit adalah notaris dan agen asuransi dengan jumlah masing-masing 1 orang dengan persentase sebesar 2,5%.

4.1.4 Responden Berdasarkan Kota Asal

Tabel 4.4.
Kota Asal Responden

Kota Asal	Jumlah	Persentase
Semarang	27	67.5%
Pekalongan	1	2.5%
Yogyakarta	2	5%
Sragen	1	2.5%
Genteng	1	2.5%
Madiun	1	2.5%
Bandung	1	2.5%
Jakarta	6	15%
Total	40	100%

Sumber : Data primer yang telah diolah

Berdasarkan Tabel 4.4. bisa dilihat bahwa kota asal responden yang paling banyak adalah Semarang dengan jumlah 27 orang dengan persentase sebesar 67,5%, sedangkan responden dengan jumlah paling sedikit berasal dari kota Pekalongan, Sragen, Genteng, Madiun, dan Bandung dengan jumlah responden masing-masing 1 orang dengan persentase sebesar 2,5%.

4.1.5 Responden Berdasarkan Jumlah Transaksi Online yang Sudah Dilakukan Melalui Aplikasi RedDoorz-Hotel Booking App

Tabel 4.5.
Jumlah Transaksi Online yang Sudah Dilakukan melalui aplikasi RedDoorz-Hotel Booking App

Jumlah Transaksi	Jumlah	Persentase
Kurang dari 3 kali	5	12.5%
3 hingga 5 kali	31	77.5%
Lebih dari 5 kali	4	10%
Total	40	100%

Sumber : Data primer yang telah diolah

Berdasarkan Tabel 4.5. bisa dilihat bahwa jumlah transaksi *online* yang dilakukan oleh responden terbanyak berada pada rentang 3 hingga 5 kali transaksi dengan jumlah 31 orang dengan persentase sebesar 77,5%, sedangkan jumlah transaksi *online* yang dilakukan paling sedikit berada di rentang lebih dari 5 kali transaksi dengan jumlah transaksi 4 kali dengan persentase sebesar 10%.

4.1.6 Responden Berdasarkan Jenis Hotel yang Dipesan melalui aplikasi RedDoorz-Hotel Booking App

Tabel 4.6.
Jenis Hotel yang Dipesan melalui aplikasi RedDoorz-Hotel Booking App

Jenis Hotel	Jumlah	Persentase
RedDoorz Hostel (Hotel budget milik RedDoorz)	26	65%
RedDoorz Plus (Hotel lain yang bekerjasama dengan RedDoorz)	14	35%
Total	40	100%

Sumber : Data primer yang telah diolah

Berdasarkan Tabel 4.6. bisa dilihat bahwa jenis hotel yang paling banyak dipesan oleh responden dalam penelitian ini adalah jenis RedDoorz Hostel dengan jumlah 26 responden dengan persentase sebesar 65%, sedangkan yang kedua yaitu RedDoorz Plus dengan jumlah responden 14 orang dengan persentase sebesar 35%.

4.2 Analisis Data

Untuk melakukan analisis data yang sudah dikumpulkan melalui wawancara dari 40 responden, terdapat 3 tahap yang harus dilakukan untuk menganalisis data kualitatif yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

4.2.1 Reduksi Data

Proses reduksi data di dalam penelitian ini yaitu melakukan pengelompokkan, memberikan coding pada hasil dari setiap jawaban yang diperoleh dari responden kedalam faktor-faktor yang mempengaruhi minat penggunaan aplikasi pemesanan hotel RedDoorz-Hotel Booking App. dan membuang data-data yang tidak sesuai dengan kriteria peneliti. Dari hasil wawancara yang dilakukan pada 40 responden maka diketahuilah faktor-faktor yang mempengaruhi minat penggunaan aplikasi pemesanan hotel RedDoorz-Hotel Booking App yaitu ketersediaan fitur, kemudahan, kualitas informasi, kenyamanan, keamanan, kualitas layanan, dan juga ditemukan beberapa kendala di dalam menggunakan aplikasi RedDoorz.

2. Ketersediaan Fitur

Tabel 4.7
Indikator-Indikator dalam Faktor Ketersediaan Fitur

No	Indikator	Frekuensi	Persentase	Persentase Total Indikator
1	Kemudahan mengakses informasi	22	32%	7%
2	Keragaman fitur transaksi	12	18%	4%
3	Keragaman fitur	34	50%	11%
	Jumlah	68	100%	22%

Sumber : Data primer yang telah diolah

Faktor yang mempengaruhi minat penggunaan aplikasi pemesanan hotel RedDoorz-Hotel Booking App adalah faktor ketersediaan fitur. Hasil dari wawancara yang dilakukan pada responden yang telah dikelompokkan ke dalam beberapa faktor menunjukkan bahwa indikator-indikator yang memberikan pengaruh yang paling besar di dalam faktor ketersediaan fitur adalah keragaman fitur dengan jumlah responden 34 orang dengan persentase sebesar 50%. Sebagian besar responden mengatakan bahwa fitur yang tersedia di aplikasi RedDoorz-Hotel Booking App sangat lengkap. Berbagai informasi tentang hotel tersedia dengan jelas mulai dari hotel-hotel yang tersedia di setiap kota, harga-harga tiap hotel, lokasi hotel, dan juga berbagai macam fasilitas yang tersedia di tiap hotel. Beberapa orang mengatakan bahwa ada beberapa fitur yang cukup menarik bagi mereka yaitu fitur promo dan juga fitur *RedCash*. Fitur promo adalah fitur yang tersedia hanya di aplikasi, harga kamar hotel di aplikasi jika dibandingkan dengan harga sebenarnya lebih murah.

“Fiturnya cukup bagus, banyak promo menarik di aplikasi, harganya lebih murah daripada memesan langsung.” (Responden 29)

Sedangkan fitur *RedCash* merupakan sebuah fitur mata uang virtual di dalam aplikasi RedDoorz berbentuk poin yang bisa diperoleh oleh konsumen setelah melakukan pemesanan lewat aplikasi. Poin tersebut bisa dikumpulkan sehingga pada pembelian setelahnya akan mendapatkan potongan harga dengan memotong poin tersebut.

“Yang paling menarik menurutku si adanya RedCash jadi bisa dapat diskon buat pembelian selanjutnya, harganya bisa murah banget.” (Responden 16)

Indikator lain dalam faktor ketersediaan fitur ini adalah keragaman fitur transaksi dengan jumlah responden 12 orang dengan persentase sebesar 18%. RedDoorz menyediakan berbagai macam pilihan untuk melakukan pembayaran, yaitu dengan *transfer* via ATM dan juga *Pay at Hotel* (membayar langsung di hotel saat *check-in*). Fitur-fitur ini dirasa sangat memudahkan *user* untuk melakukan pemesanan hotel menggunakan aplikasi RedDoorz-Hotel Booking App.

3. Kemudahan

Tabel 4.8.

Indikator-Indikator dalam Faktor Kemudahan

No	Indikator	Frekuensi	Persentase	Persentase Total Indikator
1	Mudah dipelajari	21	31%	7%
2	TI mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan oleh pengguna	7	10%	2%
3	Bertambahnya ketrampilan <i>user</i>	7	10%	2%

4	Mudah dioperasikan	33	49%	11%
	Jumlah	68	100%	22%

Sumber : Data primer yang telah diolah

Faktor kemudahan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi minat penggunaan aplikasi pemesanan hotel RedDoors-Hotel Booking App. Jika dilihat dari tabel indikator yang paling banyak memberikan pengaruh pada faktor kemudahan adalah mudah untuk dioperasikan dengan jumlah responden 33 orang dan persentase sebesar 49%. Sebagian besar responden mengatakan tampilan dari aplikasi RedDoorz yang sangat *simple* sehingga memudahkan *user* untuk dapat memahami aplikasi ini. Kemudahan untuk dioperasikan ini meliputi faktor kemudahan untuk mengisi format pemesanan, kemudahan untuk melakukan pembelian, kemudahan untuk mengisi format pembayaran, pilihan metode pembayaran yang bermacam-macam.

“Aplikasinya simple jadi mudah untuk dioperasikan ,” (Responden 14)

Indikator yang kedua yang berpengaruh adalah mudah untuk dipelajari dengan jumlah responden 21 orang dan persentase sebesar 31%. Beberapa orang yang pertama kali menggunakan aplikasi ini merasa bahwa aplikasi ini mudah untuk dipelajari dengan tampilan dan juga design yang sangat sederhana, sehingga tidak memberikan kesulitan untuk *user* baru.

“Aplikasinya sangat sederhana, gampang buat digunakan dan dipelajari.”(Responden 24)

Dengan adanya aplikasi yang disediakan oleh RedDoorz akan memudahkan pemesanan hotel karena bisa diakses melalui aplikasi *mobile* daripada harus memesan langsung maupun lewat telepon. Indikator ketiga dan keempat memiliki jumlah responden yang sama yaitu masing-masing sebanyak 7 orang dengan persentase sebesar 10% yaitu TI (Teknologi Informasi) mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan oleh pengguna dan juga bertambahnya ketrampilan *user*, indikator-indikator ini bagi beberapa *user* menambahkan pengetahuan mereka semenjak melakukan transaksi pemesanan hotel melalui aplikasi RedDoorz-Hotel Booking App ini.

4. Kualitas Informasi

Tabel 4.9.

Indikator-Indikator dalam Faktor Kualitas Informasi

No	Indikator	Frekuensi	Persentase	Persentase Total Indikator
1	Akurasi	17	22%	6%
2	Kelengkapan	30	38%	10%
3	Format	9	11%	3%
4	Relevansi	23	29%	8%
	Jumlah	79	100%	27%

Sumber : Data primer yang telah diolah

Faktor yang mempengaruhi minat penggunaan aplikasi pemesanan hotel RedDoorz-Hotel Booking App adalah faktor kualitas informasi. Hasil dari wawancara yang dilakukan pada responden yang telah dikelompokkan ke dalam beberapa faktor menunjukkan bahwa indikator-indikator yang memberikan pengaruh

yang paling besar di dalam faktor kualitas informasi adalah kelengkapan dengan jumlah responden 30 orang dengan persentase sebesar 38%. Menurut responden, informasi yang disediakan di aplikasi sangatlah lengkap, mulai dari pilihan hotel yang beragam, harga, lokasi hotel serta jarak-jaraknya dari pusat kota, fasilitas yang dimiliki oleh hotel, hingga review yang diberikan oleh pengguna hotel tentang hotel tersebut, sehingga bisa memilih mana yang sesuai dengan keinginan *user*.

“Fitur di aplikasi ini macam-macam mas, ada informasi tentang promo, lokasi dari penginapan, fasilitas yang ada sangat membantu untuk memilih hotel yang sesuai.” (Responden 10)

Indikator kedua yang memberikan pengaruh minat pembelian bagi konsumen di dalam faktor keamanan adalah relevansi dengan jumlah responden 23 orang dan persentase sebesar 29%. Relevansi yang dimaksud adalah kebenaran dari informasi tentang fasilitas hotel yang sudah dijelaskan di aplikasi.

“Fasilitas dari hotelnya juga sama saja dan sudah diinformasikan juga di aplikasi jadi bisa memilih mana yang sesuai sama kebutuhan.” (Responden 38)

Informasi tentang fasilitas tersebut dianggap oleh *user* sangat sesuai dengan keadaan hotel sebenarnya sehingga tidak meninggalkan kesan kecewa bagi *user*.

5. Kenyamanan

Tabel 4.10.
Indikator-Indikator dalam Faktor Kenyamanan

No	Indikator	Frekuensi	Persentase	Persentase Total Indikator
1	Dapat diakses kapanpun dan dimanapun	21	50%	7%
2	Hemat waktu	21	50%	7%

	Jumlah	42	100%	14%
--	--------	----	------	-----

Sumber : Data primer yang telah diolah

Faktor yang mempengaruhi minat penggunaan aplikasi pemesanan hotel RedDoorz-Hotel Booking App adalah faktor kenyamanan. Hasil dari wawancara yang dilakukan pada responden yang telah dikelompokkan ke dalam beberapa faktor menunjukkan bahwa indikator kenyamanan yang memberikan pengaruh di dalam faktor kenyamanan ada 2 dengan jumlah responden yang sama yaitu masing-masing 21 orang dengan persentase masing-masing 50% yaitu dapat diakses kapanpun dan dimanapun dan juga menghemat waktu.

“Bisa memesan hotel kapanpun dan dimanapun, jadinya praktis mas.”
(Responden 10)

Faktor kenyamanan ini meliputi kemudahan yang dirasakan oleh *user* karena segala jenis pemesanan dapat dilakukan di dalam satu aplikasi, tidak perlu pergi kemana-mana, dan bisa dilakukan kapanpun dan juga dimanapun. Hanya dengan beberapa kali sentuhan, proses pemesanan hotel sudah berhasil, hal ini tentunya sangat menghemat waktu bagi *user* yang sibuk. Biaya yang dikeluarkan *user* untuk melakukan pemesanan hanyalah biaya internet yang tidaklah besar jika dibandingkan dengan melakukan pemesanan melalui telepon. Pengalaman memesan hotel dengan aplikasi akan sangat memberikan kenyamanan bagi *user* karena beberapa kelebihan yang sudah disebutkan diatas.

6. Keamanan

Tabel 4.11.
Indikator-Indikator dalam Faktor Keamanan

No	Indikator	Frekuensi	Persentase	Persentase Total Indikator
1	Jaminan keamanan	20	74%	7%
2	Kerahasiaan data	7	26%	2%
	Jumlah	27	100%	9%

Sumber : Data primer yang telah diolah

Faktor keamanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi minat penggunaan aplikasi pemesanan hotel RedDoorz-Hotel Booking App. Jika dilihat dari tabel yang merupakan hasil wawancara diatas, indikator keamanan yang paling banyak memberikan pengaruh adalah jaminan keamanan dengan jumlah responden 20 orang dengan persentase sebesar 74%.

“Transaksinya tidak butuh waktu lama dan juga keamanannya terjamin.”
(Responden 28)

Jaminan keamanan yang disediakan di aplikasi RedDoorz-Hotel Booking App ini adalah pada saat pertama kali *user* mengunduh aplikasi, maka *user* akan diperintahkan untuk membuat akun pada aplikasi RedDoorz. Akun ini bisa dikaitkan dengan *email* ataupun dengan akun Facebook yang dimiliki oleh *user* tersebut. Selain itu juga akun ini dianjurkan oleh aplikasi untuk dikaitkan dengan nomor *handphone* yang dimiliki oleh *user* sehingga keamanan data yang dimiliki oleh *user* akan terjamin. Kemudian setiap transaksi pemesanan hotel yang dilakukan akan langsung dikirimkan ke *email* dan juga nomor *handphone* yang sudah didaftarkan oleh *user*

sehingga semua jenis transaksi yang dilakukan bisa langsung di *monitor* oleh *user* sendiri.

7. Kualitas Layanan

Tabel 4.12.
Indikator-Indikator pada Faktor Kualitas Layanan

No	Indikator	Frekuensi	Persentase	Persentase Total Indikator
1	Keandalan	16	84%	5%
2	Ketanggapan	3	16%	1%
	Jumlah	19	100%	6%

Sumber : Data primer yang telah diolah

Faktor yang mempengaruhi minat penggunaan aplikasi pemesanan hotel RedDoorz-Hotel Booking App adalah faktor kualitas layanan. Hasil dari wawancara yang dilakukan pada responden yang telah dikelompokkan ke dalam beberapa faktor menunjukkan bahwa indikator-indikator yang memberikan pengaruh yang paling besar di dalam faktor kualitas layanan adalah keandalan dengan jumlah responden 16 orang dengan persentase sebesar 84%.

“Aplikasi ini sangat memudahkan saya untuk melakukan pemesanan hotel, prosesnya cepat dan mudah tidak ribet.” (Responden 19)

Menurut responden proses transaksi yang dilakukan lewat aplikasi berjalan dengan cepat dan apabila *user* menemukan kesulitan atau kendala dalam aplikasi, ada bantuan yang bisa diakses melalui menu *Contact Us*. Menu tersebut berisi bantuan tentang cara melakukan transaksi, cara memakai kode promo, dan segala macam informasi yang dibutuhkan untuk melakukan pemesanan hotel. Selain itu juga

disediakan *call center* dan juga *email* sehingga *user* yang menemui kendala bisa segera menelepon ataupun mengirimkan *email* kepada pihak RedDoorz.

8. Kendala

Tabel 4.13.
Kendala-kendala dalam penggunaan aplikasi RedDoorz

No	Indikator	Frekuensi	Presentase
1	Kendala 1 (<i>Loading</i> lama)	8	80%
2	Kendala 2 (Proses <i>Refund</i>)	1	10%
3	Kendala 3 (Pesanan yang tidak sampai ke pihak hotel)	1	10%
	Jumlah	10	100%

Sumber : Data primer yang telah diolah

Dari wawancara yang telah dilakukan terhadap responden ada beberapa kendala atau masalah yang pernah dialami oleh responden. Jika dilihat dari tabel kendala pertama yaitu *loading* yang lama, beberapa *user* mengeluhkan bahwa proses menampilkan data pada saat memilih hotel di dalam aplikasi cukup lama. Kemudian kendala kedua yaitu proses *refund* yang lama, responden ke 20 dalam penelitian ini pernah melakukan pembatalan pesanan dan kebijakan pihak RedDoorz mengatakan bahwa proses *refund* akan diproses paling lama 2 minggu setelah pembatalan, namun hingga 2 bulan responden 20 ini baru mendapatkan uangnya kembali. Kemudian kendala ketiga yaitu pesanan yang sampai ke pihak hotel, responden ke 36 pernah melakukan pemesanan melalui aplikasi, namun pihak hotel tidak mendapatkan informasi tentang pemesanan tersebut padahal pembayaran pun juga sudah dilakukan.

4.2.1.1 Tabulasi Silang (Crosstab)

1. CrossTab Jenis Kelamin dengan Faktor Kemudahan

Tabel 4.14.

CrossTab antara Jenis Kelamin dengan Faktor Kemudahan

		Kemudahan				Total	
		Mudah Dipelajari	TI mengerjakan apa yang diinginkan user	Bertambahnya ketrampilan user	Mudah dioperasikan		
Jenis Kelamin	Laki-laki	Jumlah	14	3	5	19	41
		%					
	Perempuan	Jumlah	7	4	2	14	27
		%					
Total	Jumlah	21	7	7	33	68	
	%	31%	10%	10%	49%	100%	

Sumber : Data primer yang telah diolah

Jika dilihat dari tabel CrossTab di atas, bisa disimpulkan bahwa faktor kemudahan paling berpengaruh pada responden laki-laki dengan jumlah 41 dengan persentase 60% kemudian perempuan dengan jumlah 27 dengan persentase sebesar 40%

2. CrossTab Umur dengan Faktor Kenyamanan

Tabel 4.15.

CrossTab antara Umur dengan faktor Kenyamanan

			Kenyamanan		Total
			Diakses Kapan dan Dimanapun	Hemat Waktu	
Umur	20-24 th	Jumlah	13	15	28

		% Jumlah	30%	36%	66%
25-29 th		Jumlah	4	4	8
		% Jumlah	10%	10%	19%
29-34 th		Jumlah	4	1	5
		% Jumlah	10%	2%	12%
35-39 th		Jumlah		1	1
		% Jumlah		2%	3%
Total		Jumlah	21	21	42
		% Jumlah	50%	50%	100%

Sumber : Data primer yang telah diolah

Jika dilihat dari tabel CrossTab di atas, bisa disimpulkan bahwa faktor kenyamanan paling berpengaruh bagi responden yang berada di rentang umur 20-24 tahun dengan jumlah 28 dan persentase 66%. Sedangkan rentang umur yang paling sedikit adalah umur 35-39 tahun dengan jumlah 1 dan persentase 3%.

3. CrossTab Pekerjaan dengan Faktor Keamanan

Tabel 4.16.

CrossTab antara Pekerjaan dengan faktor Keamanan

		Keamanan			Total
		Jaminan Keamanan	Kerahasiaan Data		
Pekerjaan	Pegawai Swasta	Jumlah	11	3	14
		% Jumlah	41%	11%	52%
	Mahasiswa	Jumlah	4	3	7
		% Jumlah	15%	11%	26%
	Wirausaha	Jumlah	5	1	6
		% Jumlah	18%	4%	22%
Total		Jumlah	20	7	27
		% Jumlah	74%	26%	100%

Sumber : Data primer yang telah diolah

Jika dilihat dari tabel CrossTab diatas, bisa disimpulkan bahwa faktor keamanan paling berpengaruh dengan jenis pekerjaan pegawai swasta dengan jumlah 14 dan persentase sebesar 52% dan yang terakhir adalah wirausaha dengan jumlah 6 dan persentase 22%.

4. CrossTab Kota Asal dengan Kualitas Layanan

Tabel 4.17

CrossTab antara Kota Asal dengan Kualitas Layanan

			Kualitas Layanan		Total
			Keandalan	Ketanggapan	
Kota Asal	Semarang	Jumlah	10	2	12
		% Jumlah	53%	11%	64%
	Pekalongan	Jumlah		1	1
		% Jumlah		5%	5%
	Yogyakarta	Jumlah	1		1
		% Jumlah	5%		5%
	Sragen	Jumlah	1		1
		% Jumlah	5%		5%
	Madiun	Jumlah	1		1
		% Jumlah	5%		5%
	Bandung	Jumlah	1		1
		% Jumlah	5%		5%
	Jakarta	Jumlah	2		2
		% Jumlah	11%		11%
Total	Jumlah	16	3	19	
	% Jumlah	84%	16%	100%	

Sumber : Data primer yang telah diolah

Jika dilihat dari tabel CrossTab diatas, bisa disimpulkan bahwa faktor kualitas layanan paling berpengaruh bagi responden yang berasal dari Semarang, mengingat penelitian ini dilakukan di kota Semarang dengan jumlah 12 dan persentase 64%, kemudian

Jakarta dengan jumlah 2 dan persentase 11%, dan yang terakhir dari kota Pekalongan, Yogyakarta, Sragen, Madiun, dan Bandung dengan jumlah masing-masing 1 dengan persentase 5%.

5. CrossTab Jumlah Transaksi dengan Ketersediaan Fitur

Tabel 4.18.

CrossTab antara Jumlah Transaksi dengan Ketersediaan Fitur

		Ketersediaan Fitur			Total	
		Kemudahan Akses Informasi	Keragaman Fitur Transaksi	Keragaman Fitur		
Jumlah Transaksi	Kurang dari 3 kali	Jumlah	5	2	3	10
		% Jumlah	7%	3%	5%	15%
	3 hingga 5 kali	Jumlah	15	8	28	51
		% Jumlah	22%	12%	41%	75%
	Lebih dari 5 kali	Jumlah	2	2	3	7
		% Jumlah	3%	3%	4%	10%
Total	Jumlah	22	12	34	68	
	% Jumlah	32%	18%	50%	100%	

Sumber : Data primer yang telah diolah

Jika dilihat dari tabel CrossTab diatas, bisa disimpulkan bahwa faktor ketersediaan fitur paling berpengaruh bagi responden dengan jumlah transaksi di aplikasi RedDoorz-Hotel Booking App 3 hingga 5 kali dengan jumlah 51 dan persentase 75%, selanjutnya adalah transaksi kurang dari 3 kali dengan jumlah 10 dan persentase 15%, dan yang terakhir transaksi lebih dari 5 kali dengan jumlah 7 dan persentase 10%

6. CrossTab Jenis Hotel yang Dipesan dengan Kualitas Informasi

Tabel 4.19.

CrossTab antara Jenis Hotel yang Dipesan dengan Kualitas Informasi

			Kualitas Informasi				Total
			Akurasi	Kelengkapan	Format	Relevansi	
Jenis Hotel	RedDoorz Hostel	Jumlah	12	21	6	15	54
		% Jumlah	16%	27%	7%	18%	
	RedDoorz Plus	Jumlah	5	9	3	8	25
		% Jumlah	6%	11%	4%	11%	32%
Total		Jumlah	17	30	9	23	79
		% Jumlah	22%	38%	11%	29%	100%

Sumber : Data primer yang telah diolah

Jika dilihat dari tabel CrossTab diatas, bisa disimpulkan bahwa faktor kualitas informasi paling berpengaruh pada responden yang menggunakan hotel jenis RedDoorz Hostel dengan jumlah 54 dan persentase sebesar 68%. Kemudian responden yang menggunakan hotel jenis RedDoorz Plus memperoleh jumlah 25 dengan persentase 32%.

4.2.2 Penyajian Data

Penyajian data di dalam penelitian ini berupa tabel, grafik, dan juga diagram pie yang berisi informasi tentang faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi minat penggunaan aplikasi pemesanan hotel RedDoorz-Hotel Booking App yang diperoleh melalui hasil wawancara terhadap responden yang telah diolah. Berikut ini adalah penyajian data di dalam penelitian ini :

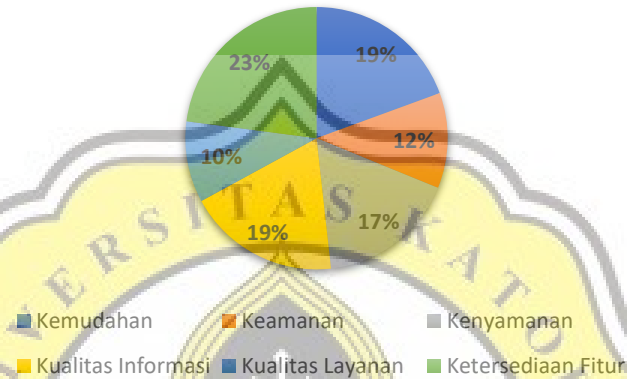
Tabel 4.20.
 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Penggunaan Aplikasi Pemesanan Hotel Reddoorz-Hotel Booking App

Keterangan	Frekuensi	Persentase	Persentase Berdasar Jumlah Responden
Ketersediaan Fitur	39	23%	98%
Kemudahan	33	19%	83%
Kualitas Informasi	32	19%	80%
Kenyamanan	29	17%	73%
Keamanan	20	12%	50%
Kualitas Layanan	17	10%	43%
Jumlah	170	100%	

Sumber : Data primer yang telah diolah



Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Penggunaan Aplikasi Pemesanan Hotel Reddoorz-Hotel Booking App



Berdasarkan data di atas menunjukkan bahwa dari 40 responden, faktor-faktor yang mempengaruhi minat penggunaan aplikasi pemesanan hotel Reddoorz-Hotel Booking App yaitu kemudahan, keamanan, kenyamanan, kualitas informasi, kualitas layanan, dan ketersediaan fitur. Faktor kemudahan memperoleh frekuensi 33 dengan persentase 19%, faktor keamanan memperoleh frekuensi 20 dengan persentase 12%, faktor kenyamanan memperoleh frekuensi 29 dengan persentase 17%, faktor kualitas informasi memperoleh frekuensi 32 dengan persentase 19%, faktor kualitas layanan memperoleh frekuensi 17 dengan persentase 10%, dan faktor ketersediaan fitur memperoleh frekuensi 39 dengan persentase 23%.

4.2.3 Penarikan Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari reduksi data dan penyajian data yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi minat penggunaan aplikasi pemesanan hotel Reddoorz-Hotel Booking App yaitu kemudahan, keamanan, kenyamanan, kualitas informasi, kualitas layanan, dan ketersediaan fitur. Kemudahan dan ketersediaan fitur mendukung teori TAM (Technology Acceptance Model) yang dilakukan oleh Davis et al., (1989). Kualitas layanan dan kualitas informasi mendukung Teori Kesuksesan Sistem oleh DeLone dan McLane (1992). Keamanan dan kenyamanan mendukung hasil riset yang dilakukan oleh Karara (2019). Dalam penelitian ini tidak ditemukan adanya faktor lain yang mempengaruhi minat penggunaan aplikasi pemesanan hotel Reddoorz-Hotel Booking App. Jika diperingkatkan maka faktor dengan persentase tertinggi hingga terendah yaitu :

- 1) Ketersediaan Fitur
- 2) Kemudahan
- 3) Kualitas Informasi
- 4) Kenyamanan
- 5) Keamanan
- 6) Kualitas Layanan

Faktor yang mempengaruhi minat penggunaan aplikasi pemesanan hotel RedDoorz-Hotel Booking App yang paling dominan adalah faktor ketersediaan fitur dengan frekuensi 39 dari 40 responden, aplikasi RedDoorz ini menyediakan fitur yang

cukup lengkap yang dibutuhkan oleh konsumen, mulai dari hotel-hotel yang tersedia di setiap kota, harga-harga tiap hotel, lokasi hotel, dan juga berbagai macam fasilitas yang tersedia di tiap hotel. Selain itu juga tersedia fitur promo dan juga RedCash yang hanya bisa digunakan jika melakukan transaksi melalui aplikasi. Terdapat juga berbagai macam cara untuk melakukan pembayaran bisa dengan transfer via ATM ataupun membayar langsung di hotel tempat konsumen menginap. Dan faktor yang paling sedikit frekuensinya dalam faktor kualitas layanan dengan jumlah 17 dari 40 responden. Jika dilihat dari kendala yang ditemukan saat wawancara dengan responden, sepertinya pihak RedDoorz harus meningkatkan kualitas layanannya karena ada beberapa masalah seperti *loading* yang lama, proses *refund* yang terlalu lama, ataupun pihak hotel yang tidak mendapat notifikasi tentang pemesanan hotel.

