

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Penelitian**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2014, hal.6) metode penelitian adalah sebuah cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dan kegunaan – kegunaan tertentu. (Cooper & Schindler, 2006; Given, 200, Pendekatan kuantitatif menggunakan pendekatan dengan kajian yang empiris dalam menggabungkan, menganalisis dan menampilkan data dengan format numerik dalam usahanya untuk menguji melakukan pengukuran yang cermat terhadap sesuatu. Berdasarkan penjelasan diatas, penulis menggunakan metode kuantitatif dikarenakan metode kuantitatif sesuai sebagai parameter pengukuran validasi terkait dengan produk dan jasa yang ditawarkan kepada pelanggan serta mendeskripsikan data dari responden atas pengalaman pelanggan di *Wedding Organizer* Mahligai Samara.

Alasan penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif yaitu sebagai survey dalam menilai pengalaman pelanggan di *Wedding Organizer* Mahligai Samara.

## **B. Objek Penelitian**

Objek penelitian yang digunakan penulis yaitu pengalaman pada pelanggan yang sudah pernah menggunakan jasa *Wedding Organizer* Mahligai Samara. Mahligai Samara merupakan salah satu jasa penyelenggara pernikahan yang menggunakan konsep pernikahan Islami. Mahligai Samara sudah berdiri sejak tahun 2004 dan sudah memiliki legalitas usaha. Jasa penyelenggara pernikahan ini dapat melayani pernikahan di berbagai kota seperti Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi dan kota-kota lainnya di Indonesia. Responden dalam penelitian ini adalah pelanggan dalam 3 tahun terakhir (2018 – 2020) yang sudah pernah menggunakan jasa dari *Wedding Organizer* Mahligai Samara.

## **C. Populasi dan Sampling**

### **1. Populasi**

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari satuan-satuan atau individu-individu yang karakteristiknya hendak diteliti. Dan satuan-satuan tersebut dinamakan unit analisis, dan dapat berupa orang-orang, institusi-institusi, benda-benda, dst. (Djarwanto, 1994: 420), pengertian lain juga dikemukakan oleh Dantes (2012) menjelaskan populasi adalah sejumlah kasus tertentu yang ditentukan oleh peneliti dan memenuhi seperangkat kriteria tertentu. Pada penelitian ini, populasinya adalah *finite population* karena penulis mengambil seluruh jumlah pelanggan dalam 3 tahun terakhir yang sudah pernah

menggunakan jasa di *Wedding Organizer* Mahligai Samara dengan jumlah total 55 responden.

## 2. Sampling

Sampel adalah bagian dari populasi yang dijadikan sebagai contoh yang karakteristiknya akan diteliti (Djarwanto, 1994). Sampel merupakan perwakilan dari sebagian populasi yang ada. Jika populasi dalam suatu penelitian jumlahnya kurang dari 100, maka pengambilan sampel adalah keseluruhan (Arikunto, 2013). Berdasarkan teori yang dijelaskan, penulis mengambil keseluruhan jumlah populasi sebanyak 55 untuk di jadikan sampel. Sampling yang digunakan yaitu menggunakan teknik sampling jenuh (*sensus*) yaitu suatu cara pengambilan objek dari populasi untuk dijadikan sampel apabila seluruh objek yang ada didalam populasi diambil keseluruhan.

### **D. Metode Pengumpulan Data**

#### 1. Teknik Pengumpulan Data

##### a. Sensus

Penelitian *sensus* adalah penelitian yang menggunakan satu kelompok dalam populasi sebagai suatu sampel secara keseluruhan dan menggunakan kuesioner yang terstruktur sebagai alat pengumpulan data yang pokok untuk mendapatkan informasi yang spesifik (Usman & Akbar, 2008). Dalam penelitian ini, jumlah responden yang akan diteliti sebanyak 55 responden yang

didapatkan berdasarkan data pelanggan di *Wedding Organizer* Mahligai Samara dalam 3 tahun terakhir (2018-2020).

## 2. Alat Pengumpulan Data

### a. Kuesioner

Alat kumpul data yang dipakai oleh penulis untuk para pelanggan (responden) di Mahligai Samara ialah penyebaran kuesioner. Kuesioner menurut Kusumah dan Dwigatama (2011) merupakan alat untuk mengumpulkan mengenai informasi yang dibutuhkan oleh peneliti yang berisikan daftar berupa pertanyaan-pertanyaan. Penyebaran kuesioner akan dilakukan oleh penulis kepada para pelanggan yang telah menggunakan jasa pernikahan di *Wedding Organizer* Mahligai Samara. Kuesioner ini akan terbagi kedalam dua sesi. Sesi pertama berisikan profil pelanggan lalu untuk sesi kedua berisikan pertanyaan terkait variabel yang sedang diteliti yaitu pengalaman pelanggan dengan menggunakan skala Likert. Skala Likert merupakan skala pengukuran yang umum digunakan untuk mengukur pendapat, sikap, atau persepsi seseorang terhadap fenomena sosial (Sugiyono 2014 : 134). Pada penelitian ini, kuesioner yang digunakan oleh peneliti bersifat *close-ended question* atau pertanyaan tertutup dengan jawaban yang sudah disediakan dan responden hanya akan memilih satu jawaban agar dapat memberikan nilai terhadap setiap data indikator.

**TABEL 3**  
**SKALA PENGUKURAN KUESIONER**

NILAI	KETERANGAN
5	Sangat Setuju
4	Setuju
3	Ragu - ragu
2	Tidak Setuju
1	Sangat Tidak Setuju

Sumber : Sugiyono (2014: 135)

#### **E. Definisi Operasional Variabel**

Operasional Variabel ialah suatu rancangan yang akan diobservasi atau diukur di lapangan mengenai variabel yang telah ditetapkan sebelumnya dengan tujuan mempermudah pengambilan keputusan dalam proses pengumpulan data.

Untuk mengukur pengalaman pelanggan, penulis menggunakan 3 (tiga) dimensi operasional variabel yaitu :

##### *a. Sense Experience*

Pada penelitian ini, variabel *Sense experience* dibagi menjadi beberapa dimensi meliputi kelima indera manusia yaitu penglihatan, penciuman, perasa, pendengaran dan peraba

##### *b. Feel Experience*

*Feel experience* menentukan perasaan pelanggan terhadap hasil konsumsi suatu produk atau jasa..Roos (1999). Pengalaman emosi tercipta karena adanya penilaian kognitif atau dari pemikiran seseorang, melalui

proses psikologi seseorang sehingga sering diekspresikan secara fisik dan terkadang disertai dengan tindakan. Pada penelitian ini, *feel experience* berfokus kepada perasaan dari suasana hati atas pelayanan yang diberikan.

*c. Relate Experience*

Sebagai makhluk sosial, manusia tidak pernah dapat hidup seorang diri karena itu *relate experience* bertujuan untuk menghubungkan pelanggan dengan para tamu undangan yang datang melihat dari sikap yang dilakukan dan terjalannya komunikasi antar keluarga, teman dan sahabat.

**TABEL 4**

**TABEL MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL**

VARIABEL	SUB-VARIABEL	INDIKATOR	PERNYATAAN	INSTRUMEN	CODING
Tiga dimensi pengalaman menurut Schmitt, B. (1999). Didalam jurnal <i>Experiential Marketing</i>	Sense Experience	Pendengaran	Volume suara yang di keluarkan tidak mengganggu suasana pernikahan yang membuat seorang lupa waktu sampai laki dalam kewajiban sebagai muslim	KUESIONER	Q1
			Isi/makna dari musik mengandung hal hal baik		Q2
			Penyampaian & artikulasi MC jelas dan tidak mengganggu suasana pernikahan		Q3
		Penglihatan	Dekorasi pernikahan tidak berlebihan dan pemilihan warna tidak mecolok		Q4
		Perasa	Rasa makanan dan minuman enak, halal dan higienis		Q4
		Peraba	Kenyamanan dari kualitas produk riasan dan bahan sangat baik		Q6
			Kenyamanan layanan dalam pengaplikasian pengukuran busana pernikahan sangat baik		Q7
	Penciuman	Harumnya ruangan pernikahan pada saat acara	Q8		
	Feel Experience	Pelayanan	Profesionalisme dalam melayani		Q9
			Keramahan layanan yang diberikan sangat baik		Q10
			Kecepatan dalam menanggapi kebutuhan dan keluhan sangat baik		Q11
	Relate Experience	Interaksi Sosial	Komunikasi yang terjadi antar keluarga, sahabat dan teman sangat baik		Q12
			Terbentuknya keakraban karena suasana pembawaan acara sangat baik		Q13

Sumber : Hasil Data Olahan Penulis 2021)

## F. Analisis Data

### 1. Teknik Analisis Data

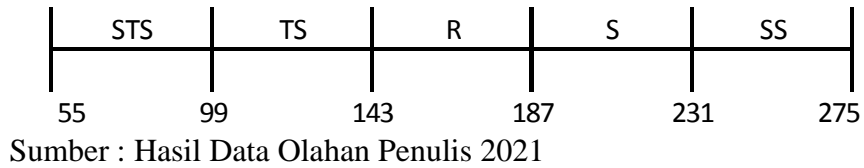
Pada penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah statistik deskriptif. Metode statistik deskriptif digunakan untuk mengolah data dengan mendeskripsikan data yang telah diperoleh tanpa berencana membentuk simpulan untuk digeneralisasi (Utama & Mahadewi, 2012:206). Digunakan beberapa pernyataan untuk memudahkan pada proses perolehan data atau mendapatkan keterangan dari responden, pernyataan yang diajukan kepada responden didapatkan melalui kuesioner dengan diberi bobot penilaian dalam setiap pernyataannya. Pemberian bobot atau nilai kuesioner pada penelitian ini menggunakan skala Likert. Dari jawaban yang didapatkan melalui penyebaran kuesioner data tersebut kemudian disusun berdasarkan kriteria penilaian dari setiap item pertanyaan berdasarkan presentase. Dalam menghitung data tersebut peneliti menggunakan garis kontinum. Dalam menghitungnya rentang nilai harus diketahui lebih dulu untuk menggunakan garis kontinum, dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

Nilai Maksimum : nilai tertinggi x jumlah responden

Nilai Minimum : nilai terendah x jumlah responden

Rentang Skala :  $\frac{\text{nilai maksimum} - \text{nilai minimum}}{\text{Kelas interval}}$

Kelas interval

**Gambar 4****Skala Rentang****2. Alat Analisis Data****a) Uji Validitas**

Uji validitas berguna untuk mengetahui kesesuaian kuesioner yang digunakan oleh peneliti dalam mengukur dan memperoleh data penelitian dari para responden. Pada penelitian ini, penulis akan mengukur uji validitas dengan menggunakan rumus Bivariate Pearson dengan menggunakan SPSS versi 25.

Bivariate Pearson menggunakan prinsip mengkorelasikan antara masing masing skor item kuesioner dengan skor total jawaban responden. Menurut Masrum sebagaimana dikutip oleh Sugiyono (208:124) menyatakan item yang mempunyai korelasi positif dengan kriteria (skor total) serta korelasi yang tinggi pula menunjukkan bahwa item tersebut mempunyai validitas yang tinggi pula.

**TABEL 5****HASIL UJI VALIDASI**



No Instrumen	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Q1	0,741	0,266	Valid
Q2	0,697	0,266	Valid
Q3	0,721	0,266	Valid
Q4	0,636	0,266	Valid
Q5	0,614	0,266	Valid
Q6	0,770	0,266	Valid
Q7	0,821	0,266	Valid
Q8	0,763	0,266	Valid
Q9	0,689	0,266	Valid
Q10	0,690	0,266	Valid
Q11	0,655	0,266	Valid
Q12	0,471	0,266	Valid
Q13	0,454	0,266	Valid

Sumber : Hasil Data Olahan Penulis 2021

Berdasarkan hasil data dari tabel 4 diatas, dapat disimpulkan bahwa hasil perhitungan antara r hitung dengan r tabel yang menunjukkan 13 pernyataan telah dinyatakan valid, sehingga pernyataan tersebut dapat digunakan sebagai instrument penelitian dan dapat di sebarakan kepada responden.

#### b) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk melihat apakah kuesioner memiliki konsistensi jika pengukuran dilakukan dengan kuesioner tersebut dilakukan secara berulang. Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama – sama terhadap seluruh item kuesioner dalam sautu varable penelitian. Pada penelitian ini, penulis menggunakan rumus Alpha Cronbach's.

**TABEL 6**  
**HASIL RELIABILITAS**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	No of Items
0.889	13

Sumber : Hasil Data Olahan Penulis 2021

Berdasarkan tabel 5 diatas, menunjukkan bahwa hasil perhitungan dengan menggunakan rumus Alpha Cronbach's dari 13 pernyataan kuesioner yang disebarkan mendapatkan nilai 0.889. Hasil tersebut menyatakan bahwa pernyataan yang disebarkan dinyatakan reliable.

### **G. Jadwal Penelitian**

**TABEL 7**  
**JADWAL PENELITIAN**

NO	Kegiatan	2021					
		Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul
1	Penyusunan usulan penelitian	■					
2	Penyerahan usulan penelitian		■				
3	Seminar usulan penelitian			■			
4	Pengajuan surat izin penelitian			■			
5	Uji Validitas dan Realibilitas				■		
6	Pengumpulan Data					■	
7	Pengolahan Data					■	
8	Penyusunan Proyek Akhir					■	
9	Pengumpulan Proyek Akhir						■
10	Sidang Proyek Akhir						■