

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Berdasarkan masalah yang diangkat dalam penelitian ini, metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode deskriptif adalah penelitian yang menggunakan observasi, wawancara atau angket mengenai keadaan sekarang ini, mengenai subjek yang sedang kita teliti (Russeffendi, 2010: 33). Sedangkan pendekatan kuantitatif adalah penelitian dengan memperoleh data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan (Sugiyono, 2003:14).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif karena data yang diambil menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya (Rosady Ruslan, 2003: 81). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana wisatawan merasa puas dengan fasilitas yang ada di Hotel dan Bungalow Jatiluhur Valley Resort, Jatiluhur Water World, dan Istorea Café & Resto.

B. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah sesuatu yang menjadi pemusatan pada kegiatan penelitian, atau dengan kata lain sesuatu yang menjadi sasaran penelitian. Objek penelitian adalah variabel penelitian, yaitu sesuatu yang merupakan inti dari problematika penelitian (Arikunto, 2013: 161). Adapun objek penelitian ini adalah kepuasan wisatawan yang pernah mengunjungi dan menggunakan fasilitas di Hotel dan Bungalow Jatiluhur Valley Resort, Jatiluhur Water World, dan Istorea Café & Resto.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi merupakan subyek penelitian. Populasi ialah seluruh data yang menjadi perhatian peneliti dalam suatu ruang lingkup dan waktu yang telah ditentukan (Zuriah, 2009: 116). Sementara populasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah wisatawan yang pernah mengunjungi dan menggunakan fasilitas di Hotel dan Bungalow Jatiluhur Valley Resort, Istora Café dan Resto, dan Jatiluhur Water World.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (Arikunto, 2013: 108). Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan non-probability sampling dengan menggunakan *accidental sampling*. *Accidental sampling* adalah teknik yang pengambilan sampelnya tidak ditetapkan lebih dahulu namun langsung mengumpulkan data dari unit sampling yang ditemuinya, setelah jumlahnya mencukupi pengumpulan datanya dihentikan (Nawawi, 2001: 156). Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah wisatawan yang pernah mengunjungi dan menggunakan fasilitas di Hotel dan Bungalow Jatiluhur Valley Resort, Istora Café dan Resto, dan Jatiluhur Water World berjumlah 220 sampel.

D. Metode Pengumpulan Data

1. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan wawancara, observasi, dan penyebaran kuesioner sebagai teknik pengumpulan data.

a. Wawancara

Wawancara dilakukan secara bebas dan terbuka dengan menggunakan pedoman wawancara. Menyusun daftar pertanyaan dilakukan agar dapat mempermudah peneliti dalam mengingat hal-hal yang akan ditanyakan pada informan.

b. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan tentang keadaan yang ada di lapangan. Observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar. Dengan melakukan observasi, peneliti menjadi lebih memahami tentang subyek dan obyek yang sedang diteliti.

c. Penyebaran Kuesioner

Kuesioner disebarkan kepada wisatawan yang pernah mengunjungi Jatiluhur Valley and Resort, khususnya mengunjungi Hotel dan Bungalow Jatiluhur Valley Resort, Jatiluhur Water World, dan Istora Café & Resto dan menggunakan fasilitas yang disediakan.

2. Alat Kumpul Data

Penelitian ini menggunakan pedoman wawancara dan kuesioner sebagai alat kumpul data.

a. Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara ini digunakan sebagai panduan saat mewawancarai pengelola Kawasan Jatiluhur Valley and Resort untuk proses pencarian data yang diperlukan.

b. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2015:142). Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan terhadap fasilitas wisata di Jatiluhur Valley and Resort. Kuesioner dibagikan secara online menggunakan *google form*.

E. Definisi Operasional Variabel

Pokok yang akan diteliti berdasarkan pada dua hal, yaitu:

1. Fasilitas wisata sebagai variabel bebas atau variabel yang mempengaruhi, yang terdiri dari *Lodging* (Penginapan), *Food & Beverage* (makan dan Minum), *Support Services* (Layanan Pendukung), dan *Infrastructure* (Infrastruktur).
2. Kepuasan wisatawan sebagai variabel tidak bebas atau variabel yang dipengaruhi.

Tabel 3. 1 Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator
Fasilitas Wisata	<i>Lodging</i> (Penginapan)	Kondisi fisik fasilitas
		Kualitas fasilitas
		Kelengkapan fasilitas
		Kebersihan fasilitas
		Ketepatan penempatan fasilitas
		Kenyamanan dalam menggunakan fasilitas
		Luas area parkir
	<i>Food & Beverage</i> (Makan dan Minum)	Kualitas makan dan minum
		Keanekaragaman makan dan minum
		Tingkat kebersihan makan dan minum
		Kelengkapan dan kebersihan alat makan dan minum
		Kelengkapan dan kebersihan tempat
	<i>Support Services</i> (Layanan Pendukung)	Ketersediaan informasi dan pelayanan pariwisata
		Kemudahan mendapatkan informasi dan pelayanan pariwisata
		Kualitas informasi dan pelayanan pariwisata
		Ketersediaan pelayanan keimigrasian
		Kualitas pelayanan keimigrasian
		Ketersediaan <i>e-tourism</i> kios (<i>online booking</i>)
		Kemudahan mengakses <i>e-tourism</i> kios (<i>online booking</i>)
		Ketersediaan polisi pariwisata dan satuan tugas wisata
Sikap dan perilaku polisi pariwisata dan satuan tugas wisata		
Penampilan polisi pariwisata dan satuan tugas wisata		
Ketersediaan toko cinderamata		
Kualitas barang pada toko cinderamata		
<i>Infrastructure</i> (Infrastruktur)	Ketepatan penempatan penunjuk arah/papan informasi wisata/rambu lalu lintas wisata	
	Kejelasan petunjuk arah/papan informasi wisata/rambu lalu lintas wisata	
	Kondisi fisik petunjuk arah/papan informasi wisata/rambu lalu lintas wisata	
	Kejelasan batas wilayah	

Sumber: Olahan Peneliti, 2021

F. Analisis data

1. Uji Validitas

Menentukan layak atau tidaknya suatu item yang digunakan, biasanya digunakan uji signifikansi valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total. Teknik pengujian menggunakan *SPSS Statistic 26* dengan menggunakan korelasi *Bivariate Pearson* (Produk Momen Pearson).

Analisis ini dilakukan dengan mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item. Item-item pertanyaan yang berkorelasi signifikan dengan skor total menunjukkan item-item tersebut mampu memberikan dukungan dalam mengungkap apa yang ingin diungkap, rumus korelasi produk moment dari pearsons yang digunakan:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2)(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan:

r_{xy} = koefisien korelasi antara variabel X dan Y

N = jumlah responden

$\sum X$ = jumlah skor butir soal

$\sum Y$ = jumlah skor total soal

$\sum X^2$ = jumlah skor kuadrat butir soal

$\sum Y^2$ = jumlah skor total kuadrat butir soal

Nilai r hitung dicocokkan dengan r tabel product moment pada taraf signifikan 5%. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ pada nilai signifikansi 5%, maka butir soal tersebut valid. Koefisien terkecil untuk jumlah sampel sebanyak 30 responden pada tabel Produk Momen Pearson yaitu 0,361, sehingga item yang memiliki koefisien lebih kecil atau kurang dari 0,361 dianggap tidak valid dan tidak bisa digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas

No	Pertanyaan	rhitung <i>Perceived</i>	rhitung <i>Expectation</i>	rtabel	Ket.
<i>Lodging (Penginapan)</i>					
1	Kondisi fisik fasilitas Hotel dan Bungalow Jatiluhur Valley Resort	0,739	0,919	0,361	Valid
2	Kualitas fasilitas Hotel dan Bungalow Jatiluhur Valley Resort	0,777	0,922	0,361	Valid
3	Kelengkapan fasilitas Hotel dan Bungalow Jatiluhur Valley Resort	0,877	0,926	0,361	Valid
4	Kebersihan fasilitas Hotel dan Bungalow Jatiluhur Valley Resort	0,835	0,831	0,361	Valid
5	Ketepatan penempatan fasilitas Hotel dan Bungalow Jatiluhur Valley Resort	0,666	0,697	0,361	Valid
6	Kenyamanan dalam menggunakan fasilitas Hotel dan Bungalow Jatiluhur Valley Resort	0,883	0,928	0,361	Valid
7	Luas area parkir Hotel dan Bungalow Jatiluhur Valley Resort	0,594	0,769	0,361	Valid
<i>Food & Beverage (Makan dan Minum)</i>					
1	Kualitas makan dan minum Hotel dan Bungalow Jatiluhur Valley Resort	0,847	0,855	0,361	Valid
2	Keanekaragaman makan dan minum Hotel dan Bungalow Jatiluhur Valey Resort	0,830	0,761	0,361	Valid
3	Tingkat kebersihan makan dan minum Hotel dan Bungalow Jatiluhur Valley Resort	0,794	0,771	0,361	Valid
4	Kelengkapan dan kebersihan alat makan dan minum Hotel dan Bungalow Jatiluhur Valley Resort	0,809	0,827	0,361	Valid
5	Kualitas makan dan minum cafetaria Jatiluhur Water World	0,828	0,813	0,361	Valid
6	Keanekaragaman makan dan minum cafetaria Jatiluhur Water World	0,702	0,772	0,361	Valid
7	Tingkat kebersihan makan dan minum cafetaria Jatiluhur Water World	0,821	0,870	0,361	Valid
8	Kelengkapan dan kebersihan alat makan dan minum cafetaria Jatiluhur Water World	0,765	0,845	0,361	Valid
9	Kelengkapan dan kebersihan tempat cafetaria Jatiluhur Water World	0,729	0,769	0,361	Valid
10	Kualitas makan dan minum Istora Café & Resto	0,772	0,807	0,361	Valid
11	Keanekaragaman makan dan minum Istora Café & Resto	0,810	0,717	0,361	Valid
12	Tingkat kebersihan makan dan minum Istora Café & Resto	0,861	0,853	0,361	Valid
13	Kelengkapan dan kebersihan alat makan dan minum Istora Café & Resto	0,662	0,746	0,361	Valid
14	Kelengkapan dan kebersihan tempat Istora Café & Resto	0,479	0,633	0,361	Valid

Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas (Lanjutan)

Support Services (Layanan Pendukung)					
1	Ketersediaan informasi dan pelayanan pariwisata	0,474	0,647	0,361	Valid
2	Kemudahan mendapatkan informasi dan pelayanan pariwisata	0,587	0,747	0,361	Valid
3	Kualitas informasi dan pelayanan pariwisata	0,394	0,611	0,361	Valid
4	Ketersediaan pelayanan keimigrasian	0,409	0,799	0,361	Valid
5	Kualitas pelayanan keimigrasian	0,430	0,848	0,361	Valid
6	Ketersediaan <i>e-tourism</i> kios (<i>online booking</i>)	0,503	0,796	0,361	Valid
7	Kemudahan mengakses <i>e-tourism</i> kios (<i>online booking</i>)	0,435	0,852	0,361	Valid
8	Ketersediaan polisi pariwisata dan satuan tugas wisata	0,589	0,819	0,361	Valid
9	Sikap dan perilaku polisi pariwisata dan satuan tugas wisata	0,475	0,693	0,361	Valid
10	Penampilan polisi pariwisata dan satuan tugas wisata	0,395	0,70	0,361	Valid
11	Ketersediaan toko cinderamata	0,600	0,748	0,361	Valid
12	Kualitas barang pada toko cinderamata	0,564	0,883	0,361	Valid
Infrastructure (Infrastruktur)					
1	Ketepatan penempatan penunjuk arah/papan informasi wisata/rambu lalu lintas wisata	0,939	0,943	0,361	Valid
2	Kejelasan petunjuk arah/papan informasi wisata/rambu lalu lintas wisata	0,937	0,935	0,361	Valid
3	Kondisi fisik petunjuk arah/papan informasi wisata/rambu lalu lintas wisata	0,835	0,825	0,361	Valid
4	Kejelasan batas wilayah	0,874	0,863	0,361	Valid

Sumber: Olahan Peneliti, 2021

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*. Adapun rumus *Cronbach's Alpha* adalah sebagai berikut:

$$r_{tt} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \delta_b^2}{\sum \delta_t^2} \right]$$

Keterangan:

r_{tt} = koefisien reliabilitas instrument (total tes)

k = banyaknya butir pertanyaan yang sah

$\Sigma\delta^2b$ = jumlah varian butir

$\Sigma\delta^2t$ = varian skor total

Sugiyono (2010) memberikan penafsiran koefisien korelasi yang didapat tersebut besar atau kecil, adapun tabelnya adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 3 Pedoman Interpretasi terhadap Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2010)

Tabel 3. 4 Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	r_{hitung}	Ket.
1	<i>Perceived Performance</i>	0,978	Sangat Kuat (reliabel)
2	<i>Expectation</i>	0,975	Sangat Kuat (reliabel)

Sumber: Olahan Peneliti, 2021

Berdasarkan hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa variabel *Perceived Performance* dan variabel *Expectation* memiliki nilai *Cronbach's Alpha* pada interval 0,80 – 1,000 dengan tingkat hubungan sangat kuat. Dapat dikatakan bahwa semua item pertanyaan pada kuesioner adalah reliabel.

Penelitian ini menggunakan dua variabel X dan Y, dimana X merupakan tingkat kepentingan/harapan terhadap fasilitas wisata yang memberikan kepuasan konsumen dan Y merupakan tingkat kinerja konsumen. Dalam hal ini digunakan lima tingkat Skala Likert untuk penilaian tingkat kepentingan konsumen, yang terdiri dari:

1. Sangat penting, diberi bobot 5
2. Penting, diberi bobot 4
3. Cukup penting, diberi bobot 3
4. Kurang penting, diberi bobot 2
5. Tidak penting, diberi bobot 1

Kinerja nyata diberikan lima kriteria penilaian dengan bobot sebagai berikut:

1. Sangat baik diberi bobot 5, yang berarti pelanggan sangat puas
2. Baik diberi bobot 4, yang berarti pelanggan puas
3. Cukup baik diberi bobot 3, yang berarti pelanggan cukup puas
4. Kurang baik diberi bobot 2, yang berarti pelanggan kurang puas
5. Tidak baik diberi bobot 1, yang berarti pelanggan tidak puas

Kemudian nilai rata-rata tingkat kepentingan konsumen dan kinerja perusahaan akan dianalisis di *Importance Performance Matrix*. Hasil penilaian dari masing-masing dimensi akan ditempatkan pada kuadran sesuai dengan hasil penilaiannya.

