

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Penelitian diartikan sebagai sebuah kegiatan pengumpulan, pengolahan, analisis serta penyajian data secara sistematis dan obyektif, yang bertujuan untuk memecahkan masalah atau menguji hipotesis.

Pada penelitian ini, penulis menggunakan metode secara kuantitatif dengan pendekatan penelitian deskriptif. Pengertian metode kuantitatif menurut Kasiram (2008), merupakan metode penelitian yang menggunakan proses data - data yang berupa angka sebagai alat menganalisis dan melakukan kajian penelitian, terutama mengenai apa yang sudah diteliti. Dan menurut Nazir (2005) metode deskriptif adalah satu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu subjek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun kelas peristiwa pada masa sekarang. Sedangkan menurut Whitney (1960), penelitian deskriptif adalah pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Penelitian deskriptif mempelajari masalah – masalah dalam masyarakat serta tata cara yang berlaku dalam masyarakat dan situasi – situasi tertentu, termasuk tentang hubungan, kegiatan – kegiatan, sikap – sikap, pandangan – pandangan, serta proses – proses yang sedang berlangsung dan pengaruh – pengaruh dari suatu fenomena.

Penggunaan metode penelitian kuantitatif dalam penelitian ini dikarenakan data yang didapatkan dari hasil olah data dengan menggunakan alat analisis kusioner. Dengan mengkaji sampel dari populasi peserta atau *visitor* dari *Trade Expo Indonesia 2021 - Digital Edition* dan diharapkan dapat menghasilkan data yang akurat, terukur dengan melihat perkembangan matriks pada pameran yang diteliti.

B. Objek Penelitian

Menurut Supranto (2000:21) objek penelitian adalah himpunan elemen yang dapat berupa orang, organisasi, atau barang yang akan diteliti. Menurut (Kurniawan & Puspitaningtyas, 2016:58) sifat keadaan yang dimaksud bisa berupa sifat, kuantitas, dan kualitas yang bisa berupa perilaku, kegiatan, pendapat, pandangan penilaian, sikap pro-kontra, simpati-antipati, keadaan batin, dan bisa juga berupa proses. Adapun obyek dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan *Trade Expo Indonesia 2021 - Digital Edition* yang diselenggarakan oleh PT. Debindomulti Adhiswasti dari sisi pengunjung atau *visitor*. Pameran ini diselenggarakan pada tanggal 21 Oktober 2021 sampai dengan 4 November 2021 yang dilakukan secara Virtual.

GAMBAR 2

LOGO PT. DEBINDOMULTI ADHISWASTI



Sumber : *Website Debindo.com*

Lokasi penelitian berada di PT Debindomulti Adhiswasti (Debindo) yang terletak di Jalan KH. Abdullah Syafei No.9 Bukit Duri, Jakarta Selatan. Debindo merupakan salah satu Event Organizer yang berfokus pada sektor pameran. Didirikan pada tanggal 2 Maret 1987 oleh tiga pendiri yaitu Dwi Karsono, Effi Setiabudhi, dan Budyarto Linggowiyono. Debindo memiliki kantor pusat yang beralamat Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta dan memiliki cabang di kota-kota besar seperti Surabaya dan Makassar. Debindo menetapkan tujuan untuk menyediakan para peserta pameran dan pengunjung dengan layanan yang berkualitas tinggi melalui perluasan jaringan global yang berkelanjutan dan menjajaki peluang pertumbuhan untuk mendukung posisi pasar terdepan. Debindo memperluas jaringannya, tidak hanya melakukan bisnis di dalam negeri, Debindo melebarkan sayapnya di kancah internasional.

Kini Debindo telah berkembang menjadi “*major integrated business communication group*” dari penyelenggaraan pameran, konferensi, dan acara bisnis perusahaan professional yang spesialis dalam layanan perorganisasian. PT Debindomulti Adhiswasti tumbuh menjadi “Debindo Network” dengan memiliki beberapa anak perusahaan sejenis yaitu, PT Debindo-ITE, PT Expotama Sinergi, PT Debindo Mitra Tama, dan PT Debindo Mega Promo.

GAMBAR 3
LOGO PT. DEBINDO NETWORK



Sumber : *Website Debindo.com*

a. Visi dan Misi Perusahaan

Tiap perusahaan pasti memiliki visi misi, komitmen dan strategi perusahaan, begitu juga dengan PT Debindomulti Adhiswasti :

Visi

Memberikan layanan kualitas terdepan kepada para peserta dan pengunjung pameran melalui perluasan jaringan global dan pengkajian peluang untuk tumbuh kembang demi mempertahankan posisi pasar terkemuka.

Misi

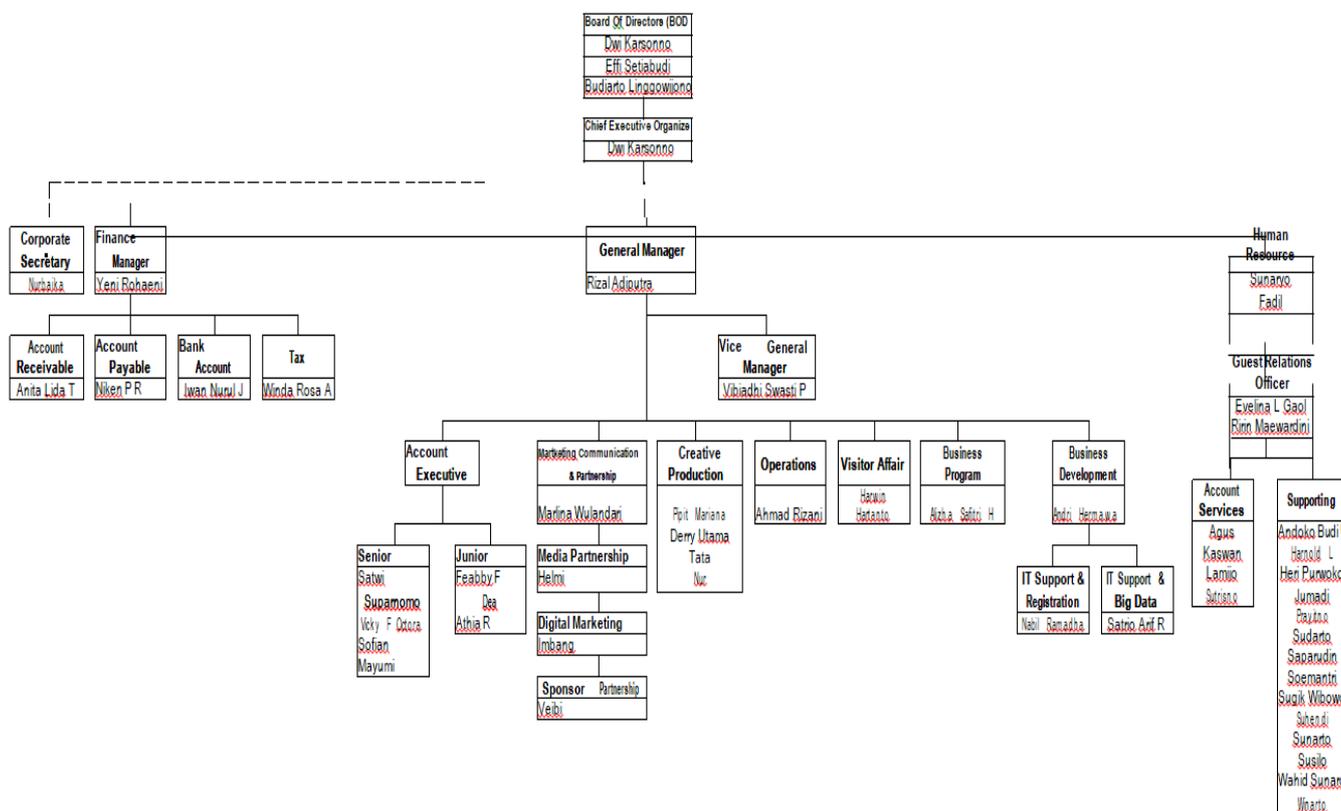
Terus bertumbuh kembang menjadi sebuah lambing sinergi dan semangat nasional melalui layanan bisnis professional bidang ekshibisi dan konvensi di Indonesia dan Kawasan Asia.

PT Debindomulti Adhiswasti, memperjuangkan komitmen untuk selalu menempati posisi terdepan di bidangnya sehingga menjadikan Indonesia salah satu pusat pertumbuhan bisnis dan industri Kawasan Asia Pasifik.

- 1) DEBINDO, memperjuangkan keunggulan professional untuk menjadikan Indonesia salah satu tujuan wisata dan bisnis kelas dunia.
- 2) DEBINDO, secara professional dan bertanggung jawab membantu kegiatan dari perencanaan, manajemen penyelenggaraan pameran, *meeting, incentive*, konvensi, termasuk *tour* dan *special functions*.
- 3) DEBINDO, senantiasa memberikan solusi yang terbaik, dalam mempersiapkan penyelenggaraan pameran, konvensi secara sempurna dan cermat, *design* secara dinamis, inovasi, efektif, konsep yang praktis.
- 4) DEBINDO, berkesinambungan dalam meningkatkan dan mengembangkan profesionalisme, komunikasi, inovasi produk, *design* dan kepuasan kepada klien atau *exhibitor*.
- 5) DEBINDO, menciptakan, mengembangkan dan melaksanakan *action plan* yang terbaik sesuai dengan kebutuhan klien.
- 6) DEBINDO, menyatukan komitmen, kepercayaan serta keinginan klien dalam mewujudkan sebuah kegiatan.

GAMBAR 4

STRUKTUR ORGANISASI PT DEBINDOMULTI ADHISWASTI



Sumber :

C. Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2019:126) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas; objek / subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Menurut Silalahi (2015:372) populasi dapat berupa

organisme, benda, objek, peristiwa atau laporan dari mana sampel diambil untuk diukur.

Populasi yang dipilih oleh peneliti pada penelitian ini yaitu pengunjung atau *visitor* yang hadir pada acara *Trade Expo Indonesia 2021 - Digital Edition*.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2019:127) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam sebuah penelitian, peneliti terlebih dahulu menentukan tipe/data informasi yang dibutuhkan kemudian baru dapat menentukan siapa yang memilikinya.

Pada penelitian ini, untuk mencari sampel peneliti mengacu pada table Isaac dan Michael sebagai berikut :

TABEL 2

UKURAN SAMPEL ISAAC DAN MICHAEL

N	S			N	S			N	S		
	1%	5%	10%		1%	5%	10%		1%	5%	10%
10	10	10	10	280	197	115	138	2800	537	310	247
15	15	14	14	290	202	158	140	3000	543	312	248
20	19	19	19	300	207	161	143	3500	558	317	251
25	24	23	23	320	216	167	147	4000	569	320	254
30	29	28	27	340	225	172	151	4500	578	323	255
35	33	32	31	360	234	177	155	5000	586	326	257
40	38	36	35	380	242	182	158	6000	598	329	259
45	42	40	39	400	250	186	162	7000	606	332	261
50	47	44	42	420	257	191	165	8000	613	334	263
55	51	48	46	440	265	195	168	9000	618	335	263
60	55	51	49	460	272	198	171	10000	622	336	263
65	59	55	53	480	279	202	173	15000	635	340	266
70	63	58	56	500	285	205	176	20000	642	342	267
80	71	65	62	600	315	221	187	40000	563	345	269
85	75	68	65	650	329	227	191	50000	655	346	269
90	79	72	68	700	341	233	195	75000	658	346	270
95	83	75	71	750	352	238	199	100000	659	347	270
100	87	78	73	800	363	243	202	150000	661	347	270
110	94	84	78	850	373	247	205	200000	661	347	270
120	102	89	83	900	382	251	208	250000	662	348	270
130	109	95	88	950	391	255	211	300000	662	348	270
140	116	100	92	1000	399	258	213	350000	662	348	270
150	122	105	97	1050	414	265	217	400000	662	348	270
160	129	110	101	1100	427	270	221	450000	663	348	270
170	135	114	105	1200	440	275	224	500000	663	348	270
180	142	119	108	1300	450	279	227	550000	663	348	270
190	148	123	112	1400	460	283	229	600000	663	348	270
200	154	127	115	1500	469	286	232	650000	663	348	270
210	160	131	118	1600	477	289	234	700000	663	348	270
220	165	135	122	1700	485	292	235	750000	663	348	271
230	171	139	125	1800	492	294	237	800000	663	348	271
240	176	142	127	1900	498	297	238	850000	663	348	271
250	182	146	130	2000	510	301	241	900000	663	348	271
260	187	149	133	2200	520	304	243	950000	663	348	271
270	192	152	135	2600	529	307	245	1000000	664	349	272

Merujuk pada table Isaac dan Michael apabila populasi mencapai 8000 dengan taraf kepercayaan 95% mencapai 334 responden. Dengan demikian peneliti mengambil sampel sebanyak 334 responden.

3. Teknik Sampling

Prosedur pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling*. *non-probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2018:154) Pada penelitian ini menggunakan quota sampling, menurut Kurniawan & Puspaningtyas (2016:69) quota sampling merupakan teknik pengambilan sampel dari anggota populasi yang memiliki ciri – ciri tertentu sampai memenuhi kuota yang telah ditentukan. Pada penelitian ini menggunakan teknik quota sampling karena sampel dari populasi yang telah ditentukan penulis memiliki ciri yaitu sampel merupakan pengunjung/*visitor* yang hadir pada *Trade Expo Indonesia 2021 - Digital Edition*.

D. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut

1. Teknik Pengambilan Data

Data dalam penelitian ini menunjukkan pada ukuran atau observasi actual tentang hasil dari investigasi survey (Silalahi, 2015:420).

a) Penyebaran Kuisisioner

Menurut Sekaran (2006:82) Kuisisioner adalah daftar pertanyaan tertulis yang telah dibuat sebelumnya yang akan dijawab oleh responden, dan biasanya dalam alternatif yang didefinisikan dengan jelas. Menurut Sugiyono (2018:230) kuisisioner cocok digunakan apabila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Penulis menyebarkan kepada 334 orang dengan google form melalui sosial media sosial facebook, twitter, dan Instagram dari *Trade Expo Indonesia 2021 - Digital Edition*.

b) Wawancara

Menurut Burhan Bungin (2010), wawancara yaitu proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara, dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama. Dengan demikian, kekhasan wawancara mendalam adalah keterlibatannya dalam kehidupan informan. Dalam proses wawancara, para informan mengetahui bahwa mereka sedang diwawancarai dan mengetahui pula apa maksud dan tujuan wawancara itu, atau biasa disebut wawancara terbuka (Moleong, 2012). Sebelum melaksanakan wawancara mendalam, peneliti terlebih dahulu membuat kesepakatan dengan narasumber mengenai tempat dan waktu untuk melakukan wawancara.

Dalam penelitian ini, penulis melakukan wawancara dengan cara merekam jawaban atas pertanyaan yang diberikan ke responden. Seperti yang dikatakan oleh Creswell (2012) peneliti mengajukan pertanyaan kepada responden dengan pedoman wawancara, mendengarkan atas jawaban, mengamati perilaku dan merekam semua respon dari survei. Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara dengan pihak PT Debindomulti Adhiswasti selaku penyelenggara acara *Trade Expo Indonesia 2021 - Digital Edition*.

2. Alat Kumpul Data

Sesuai dengan teknik kumpul data yang digunakan, maka penelitian ini akan menggunakan alat kumpul data sebagai berikut:

a) Kuisisioner/Angket

Arikunto (2016:102) menjelaskan bahwa angket adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain dengan maksud agar orang yang diberik tersebut bersedia memberikan respons sesuai dengan permintaan pengguna. Orang yang diharapkan memberikan respons ini disebut dengan responden. Pertanyaan atau pernyataan dibuat secara terstandar dan dibagikan menggunakan google form, dan data yang telah didapatkan akan menjadi data primer dari penelitian ini.

b) Pedoman Wawancara

Menurut Basrowi dan Suwandi (2008) pedoman wawancara digunakan untuk memandu wawancara yang dilakukan, dengan

demikian, proses wawancara diharapkan dapat berjalan sesuai yang telah ditentukan. Pedoman wawancara akan membantu peneliti mendapatkan jawaban yang dikehendaki dari informan, maka dari itu penelitian tidak terlalu sulit membedakan data yang digunakan atau tidak, serta membantu peneliti dapat lebih berkonsentrasi dengan lingkup penelitian yang dilakukan. Narasumber atau *Key Informan* dalam wawancara ini adalah Bapak Vibiadhi Swasti Pradana selaku *Vice General Manager* PT Debindomulti Adhiswasti.

E. Definisi Operasional Variabel

Definisi variabel penelitian menurut Sugiyono (2017) adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

TABEL 3
MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL

Variabel	Sub-Variabel	Indikator	Pertanyaan	Skala
<i>Dimensions of E-service Quality: An Alternative Model</i>		Website Design	Tampilan dari situs web menarik dan terorganisir dengan baik	Ordinal
			Tampilan dari website konsisten dan berstandar	Ordinal
			Tampilan visual dari website terorganisir dengan baik	

(Hongxiu Li, Reima Suomi; 2008)	Service Provider's Perspective		Akses di dalam website yang memudahkan pengguna untuk mengunduh dengan cepat	
			Fitur untuk melakukan transaksi online yang memudahkan pengguna	
		Reliability	Layanan pengiriman yang akurat	
			Layanan pesanan lengkap	
			pihak penyelenggara menginformasikan penawaran sesuai dengan ketersediaannya	
			Layanan yang diberikan akurat dan tidak ada kesalahan	
			Menepati janji layanan	
			Menepati janji promosi	
			Catatan pemesanan online yang akurat	
			Situs web yang digunakan untuk pameran selalu tersedia	
		Responsiveness	Informasi mengenai kontak dan kinerja yang memadai	
			Pihak penyelenggara dengan cepat merespon kebutuhan konsumen	
			Pihak penyelenggara memenuhi kebutuhan pelanggan tepat waktu	
			Pihak penyelenggara merespon kebutuhan pelanggan dengan waktu yang memadai	

			Pihak penyelenggara dengan cepat menyelesaikan keluhan atau masalah yang terjadi	
		Security	Pihak penyelenggara memberikan perlindungan terhadap data keuangan pelanggan	
			Pihak penyelenggara memberikan perlindungan terhadap data personal pelanggan	
			Syarat pembayaran dan pengiriman	
			Reputasi dari pihak penyelenggara baik dalam keamanan event	
		Fulfillment	Informasi mengenai produk atau layanan yang tersedia pada saat kunjungan atau acara berlangsung	
			Tersedia layanan untuk mengubah dan/atau menunda proses pembelian kapan saja tanpa komitmen	
		Personalization	Produk dan layanan yang dipersonalisasi	
			Ketentuan pembayaran yang dipersonalisasi	
			Ketentuan pengiriman yang dipersonalisasi	
			Desain yang dipersonalisasi	
		Information	Informasi <i>event</i> selalu diperbarui oleh pihak penyelenggara	

			Pihak penyelenggara memberikan informasi terkini dan tepat waktu	
			Informasi yang diberikan oleh pihak penyelenggara akurat dan relevan	
			Informasi yang diberikan dapat dengan mudah dipahami pelanggan	
		Empathy	pihak penyelenggara memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan	
			pihak penyelenggara memberikan informasi kontak layanan yang memadai	
			pihak penyelenggara mengatasi keluhan pelanggan dengan ramah	
			Pihak penyelenggara dengan sopan merespon seluruh keluhan yang masuk	

F. Analisis Data

1. Teknik Analisis

a. Statistik deskriptif

Menurut Ghozali (2011:19), statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, *sum*, *range*, kurtosis dan *skewness* (kemencengan distribusi).

Statistik deskriptif berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data sampel atau populasi (Sugiyono, 2007). Data yang disajikan dalam statistik deskriptif biasanya dalam bentuk ukuran pemusatan data (Kuswanto, 2012).

b. Penilaian Skala Rentang

Pada penelitian ini peneliti akan melakukan penyajian data dan penilaian yang peneliti gunakan adalah penilaian skala rentang.

Berikut adalah proses dalam penyajian data tersebut :

1) Nilai Kumulatif

Nilai Kumulatif merupakan jumlah dari setiap pernyataan yang merupakan jawaban dari 334 responden. Kemudian nilai tersebut akan dikalikan dengan bobot dari skala *likert* yang dapat dilihat pada tabel berikut.

TABEL 4

BOBOT NILAI SKALA LIKERT

BOBOT NILAI	SKALA
5	Sangat Setuju
4	Setuju
3	Cukup Setuju
2	Tidak Setuju
1	Sangat Tidak Setuju

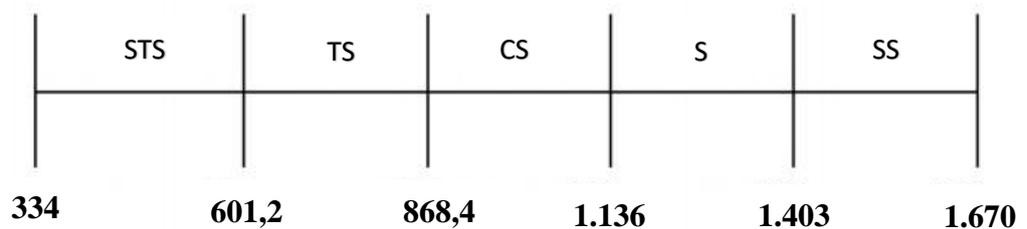
- 2) Jumlah Kumulatif adalah nilai keseluruhan dari kumulatif item dikalikan jumlah responden sebanyak 334 orang.
- 3) Maka dapat didapatkan jumlah kumulatif terbesar $334 \times 5 = 1.670$, dan jumlah kumulatif terkecil $334 \times 1 = 334$
- 4) Lalu angka perhitungan kumulatif tersebut dimasukkan pada skala rentang. Dimana skala rentang dihitung dengan rumus seperti berikut :

$$R = \frac{\text{Data Terbesar} - \text{Data Terkecil}}{\text{Kelas Interval}}$$

$$R = \frac{1.670 - 334}{5} = 267,2$$

Melalui perhitungan tersebut, maka didapatkan dan juga diketahui untuk skala rentang penelitian ini pada gambar 4.

GAMBAR 4
SKALA RENTANG



2. Uji Validitas

Menurut Sekaran *and* Bougie (2010), validitas menunjukkan ketepatan dan kecermatan alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Jika butir-butir telah memenuhi kriteria valid, maka butir-butir tersebut dapat diartikan sudah bisa mengukur faktor-faktornya. Kesimpulannya, Uji Validitas merupakan uji yang diukur untuk melihat sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam mengukur apa yang akan diukur. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan alat bantu SPSS versi 25 dalam menguji validitas. Untuk penelitian ini menggunakan korelasi Bivariate Pearson.

Rumus Pearson Product Moment

$$r = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{xy} = Kofisien korelasi antara Variabel X dan Variabel Y

$\sum X$ = Total Jumlah dari Variabel X

$\sum Y$ = Total Jumlah dari Variabel Y

$\sum X^2$ = Kuadrat dari Total Jumlah Variabel X

$\sum y^2$ = Kuadrat dari Total Jumlah Variabel Y

$\sum Xy$ = Hasil Perkalian dari Total Jumlah Variabel X dan Variabel Y

Untuk pengujian validitas ini pernyataan 1 sampai 31 merupakan pernyataan yang diberikan kepada 35 responden sebagai percobaan. Menurut Sugiyono (2008) jika nilai r tabel validitas untuk 35 responden dengan taraf 5% nilai taraf signifikan adalah 0,344. Berikut

tabel dibawah merupakan hasil uji validitas dengan menggunakan SPSS pada penelitian ini :

Nomor Instrumen	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Q1	0,596	0,344	VALID
Q2	0,530	0,344	VALID
Q3	0,509	0,344	VALID
Q4	0,543	0,344	VALID
Q5	0,508	0,344	VALID
Q6	0,493	0,344	VALID
Q7	0,526	0,344	VALID
Q8	0,563	0,344	VALID
Q9	0,495	0,344	VALID
Q10	0,664	0,344	VALID
Q11	0,596	0,344	VALID
Q12	0,619	0,344	VALID
Q13	0,592	0,344	VALID
Q14	0,634	0,344	VALID
Q15	0,492	0,344	VALID
Q16	0,519	0,344	VALID
Q17	0,495	0,344	VALID
Q18	0,606	0,344	VALID

Q19	0,573	0,344	VALID
Q20	0,664	0,344	VALID
Q21	0,596	0,344	VALID
Q22	0,619	0,344	VALID
Q23	0,592	0,344	VALID
Q24	0,634	0,344	VALID
Q25	0,513	0,344	VALID
Q26	0,740	0,344	VALID

Sumber: *Data olahan peneliti, 2022*

3. Uji Reliabilitas

Pada penelitian ini uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan metode dari Cronbach's Alpha dengan rumus sebagai berikut :

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \times \left\{ 1 - \frac{\sum S_i}{S_t} \right\}$$

Keterangan :

r_{11} = Nilai reliabilitas

$\sum s_i$ = jumlah varian skor tiap-tiap item

S_t = varians total

k = jumlah item

Apabila nilai alpha > 0.7 artinya reliabilitas mencukupi (*sufficient reliability*) dan jika alpha > 0.80 ini menyatakan seluruh item reliabel dan seluruh tes secara konsisten memiliki atau mempunyai reliabilitas

yang kuat. Berikut adalah hasil uji reliabilitas terhadap 35 responden menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dan dengan alat bantu SPSS :

TABEL 6
HASIL UJI RELIABILITAS

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.970	26

Sumber : *Data Olahan Penulis, 2022*

G. Jadwal Penelitian

Berikut jadwal penelitian dalam tahap usulan penelitian yang sedang dilakukan, yaitu:

TABEL 3.1
JADWAL PENELITIAN

No.	Keterangan	Bulan		
		Februari	Maret	April
1	Penyusunan Topik UP/PA			
2	Pendaftaran Turnitin			
3	Pengumpulan TOR			
4	Pengusulan Dosen Pembimbing			
5	Bimbingan UP			

6	Pengumpulan UP			
7	Sidang UP			

Sumber: *Olahan Peneliti, 2022*

Pembatasan, pengunjung yang melakuka registrasi