

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Metode yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini yakni menggunakan metode penelitian kuantitatif. Metode kuantitatif dinamakan metode tradisional lantaran metode ini telah cukup lama digunakan oleh peneliti sehingga menjadi tradisi sebagai metode penelitian. Metode ini disebut pula sebagai metode positivistik karena berlandaskan pada filsafat positivisme. Disebut juga sebagai metode ilmiah karena telah memenuhi kaidah ilmiah yaitu konkrit/empiris, objektif, terukur, rasional, dan sistematis. Metode ini disebut pula dengan metode kuantitatif karena data penelitian yang timbul akan berupa angka dan analisis yang digunakan ialah dengan menggunakan statistik. Oleh sebab itu, metode ini dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, dipakai untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2018).

#### **B. Objek Penelitian**

Pada penelitian ini, objek penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah pengunjung atau wisatawan yang telah mengikuti tur dengan menggunakan bus wisata Surabaya Shopping & Culinary Track Bus.

### C. Populasi dan Sampling

#### 1. Populasi

Populasi merupakan area generalisasi yang terdiri dari objek maupun subjek yang memiliki jumlah dan karakter tertentu yang ditentukan oleh peneliti guna dipelajari, kemudian dirangkum menjadi kesimpulan. Karena itu populasinya bukan hanya manusia, tetapi juga bisa suatu objek maupun benda-benda alam yang lain. Populasi tidak hanya jumlah yang terkandung pada suatu objek maupun subjek yang dipelajari, namun mencakup seluruh karakter/sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek tersebut (Sugiyono, 2015). Pada penelitian ini, populasi yang dipilih oleh peneliti adalah wisatawan periode tahun 2019 yang telah melakukan perjalanan dengan menggunakan bus wisata Surabaya Shopping & Culinary Track Bus (SSCT) yang telah ditemui oleh peneliti sebanyak 194 responden.

#### 2. Sampel

Menurut Sugiyono (2014) definisi sampel ialah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penelitian ini sampel diambil dari jumlah populasi yaitu pelanggan atau peserta yang telah melakukan perjalanan dengan bus wisata Surabaya Shopping & Culinary Track Bus dengan total responden sebanyak 100 responden.

### 3. Teknik Sampling

Teknik sampling merupakan sebuah teknik pengumpulan data sampel yang tidak menyeluruh, melainkan hanya sebagian saja data yang digunakan untuk menentukan sampel dalam sebuah penelitian (Sugiyono, 2017). Dalam penelitian ini teknik sampling yang digunakan merupakan *Nonprobability Sampling* dengan teknik *Sampling Insidental*. *Sampling Insidental* merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila yang dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok menjadi sumber data (Sugiyono, 2008). Dalam penelitian ini sampel yang diambil yaitu sumber data (responden) adalah semua pelanggan / pengunjung yang telah menggunakan / menaiki bus wisata Surabaya Shopping & Culinary Track Bus (SSCT).

Menurut Widyanto (2008:126) ukuran populasi tidak diketahui dengan pasti atau tidak jelas sehingga jumlah sampel yang akan diambil dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Keterangan : } n = \frac{Z^2}{4(\text{Moe})^2}$$

n = ukuran sampel

Z = derajat keyakinan ditentukan 95% maka Z adalah 1,96

Moe = *margin of error* (maksimum 10%)

Perhitungan sampel berdasarkan rumus di atas adalah :

$$n = \frac{(1,96)^2}{4(10\%)^2}$$

$$n = 96,04 = 97 \text{ dibulatkan } 100$$

#### D. Metode Pengumpulan Data

##### 1. Teknik Pengumpulan Data

###### a. Penyebaran Kuesioner

Teknik kumpul data yang digunakan oleh penulis adalah kuesioner. Kuesioner merupakan sebuah teknik yang dilakukan untuk mengumpulkan data dengan cara memberi serangkaian persoalan serta pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2018). Dalam penelitian ini kuesioner yang digunakan adalah dengan menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, serta persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2018). Untuk keperluan penelitian ini maka peneliti menggunakan skala 5 (lima) yaitu Sangat Baik (SB), Baik (B), Cukup Baik (CB), Tidak Baik (TB), Sangat Tidak Baik (STB).

|                   |       |                         |   |
|-------------------|-------|-------------------------|---|
| Sangat Baik       | = SB  | yang diberi nilai/bobot | 5 |
| Baik              | = B   | yang diberi nilai/bobot | 4 |
| Cukup Baik        | = CB  | yang diberi nilai/bobot | 3 |
| Tidak Baik        | = TB  | yang diberi nilai/bobot | 2 |
| Sangat Tidak Baik | = STB | yang diberi nilai/bobot | 1 |

###### b. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu dari beberapa teknik kumpul data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, serta apabila peneliti ingin mengetahui hal - hal yang lebih mendalam melalui responden dan jumlah respondennya lebih sedikit (Sugiyono, 2018). Dalam penelitian ini yang menjadi narasumber adalah *tour guide* dari Surabaya Shopping & Culinary Track Bus yaitu Cak dan Ning Kota Surabaya.

### c. Dokumentasi

Dokumentasi menurut Sugiyono (2015) merupakan sebuah cara yang digunakan untuk memperoleh atau mendapatkan data serta informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka maupun gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data yang kemudian ditelaah oleh peneliti.

## 2. Alat Kumpul Data

### a. Kuesioner (Angket)

Kuesioner sebagai alat pengumpul data merupakan sejumlah pertanyaan tertulis yang wajib dijawab secara tertulis pula oleh responden. Sehubungan dengan hal tersebut kuesioner juga dapat disebut sebagai wawancara tertulis yang berisi pertanyaan – pertanyaan yang dibuat oleh peneliti. Peneliti melakukan penyebaran kuesioner secara langsung dan secara *online* dengan menggunakan *Google Form*.

### b. Pedoman Wawancara

Wawancara adalah salah satu cara menjangkau informasi atau data melalui verbal/lisan. (Suwartono, 2014). Pedoman wawancara merupakan panduan atau pegangan untuk peneliti dalam melakukan kegiatan wawancara yang terstruktur dan telah ditetapkan oleh pewawancara dengan tujuan mengumpulkan data – data penelitian.

Wawancara dibagi menjadi tiga yaitu wawancara terstruktur, wawancara semi-terstruktur dan tidak terstruktur. Maka dari itu peneliti memilih untuk memakai wawancara terstruktur dalam penelitian ini, dimana wawancara terstruktur adalah wawancara yang dilakukan peneliti dengan membawa instrumen penelitian yang berupa pedoman

wawancara yang telah dibuat. Dengan wawancara terstruktur ini, setiap responden diberi pertanyaan yang sama dengan responden yang lainnya dan peneliti mencatat jawaban yang diberikan. Peneliti juga dapat membawa alat bantu berupa *recorder*, gambar, brosur dan lainnya yang dapat membantu pelaksanaan wawancara menjadi lancar. (Sugiyono, 2008). Wawancara yang dilakukan oleh peneliti yakni memberikan pertanyaan di luar kuesioner yang telah diberikan kepada penumpang atau pengunjung guna melengkapi atribut yang belum lengkap.

#### E. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel penelitian menurut Sugiyono (2015) adalah suatu atribut/sifat/nilai dari suatu objek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Definisi variabel penelitian harus dirumuskan untuk menghindari kesesatan dalam pengumpulan data. Untuk menentukan jenis, indikator, serta skala dari variabel yang terkait di dalam penelitian maka diperlukannya operasional variabel. Dalam penelitian ini menggunakan satu jenis variabel yakni variabel bebas (*independent variable*).

*Independent variable* sering juga disebut sebagai variabel stimulus, *predictor*, antecedent. Menurut Sugiyono (2017) “Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi penyebab perubahan serta timbulnya variabel dependen (terikat).” Variabel bebas dalam penelitian ini yakni adalah kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan ialah sesuatu yang berkaitan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam hal ini, kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik yakni sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan (Goetsch dan Davis dalam Hardiyansyah, 2011).

**TABEL 2**  
**MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL**

| KONSEP   | VARIABEL           | DIMENSI                | INDIKATOR  | INSTRUMEN |
|--|--------------------|------------------------|--|-----------|
| Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam hal ini, kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik yaitu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan (Goetsch dan Davis dalam Hardiyansyah, 2011) | Kualitas Pelayanan | Penyedia Layanan Utama | Pengetahuan tentang destinasi  | Kuesioner |
|  |                    |                        | Menginformasikan peraturan keselamatan                                     |           |
|  |                    |                        | Memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dalam rencana perjalanan        |           |
|  |                    |                        | Kemampuan presentasi yang baik   |           |
|  |                    |                        | Terlatih dengan baik   |           |
|  |                    |                        | Tepat waktu  |           |
|  |                    |                        | Berpenampilan rapi dan bersih  |           |
|  |                    |                        | Mengikuti rencana perjalanan yang telah ditetapkan                         |           |
|  |                    |                        | Memberikan informasi kepada pengunjung mengenai kebiasaan sebuah destinasi |           |
|  |                    | Orientasi Pelanggan    | Sopan  |           |
|  |                    |                        | Jujur dan dapat dipercaya  |           |
|  |                    |                        | Menghormati konsumen   |           |
|  |                    |                        | Ramah  |           |
|  |                    |                        | Manajemen waktu  |           |
|  |                    |                        | Selera humor   |           |
|  |                    |                        | Mudah dihubungi saat dibutuhkan  |           |
|  |                    |                        | Memperhatikan dengan baik secara detail                                    |           |
|  |                    |                        | Memahami budaya atau kebiasaan konsumen                                    |           |
|  |                    | Efektivitas Komunikasi | Membangkitkan suasana yang bersahabat                                      |           |
|  |                    |                        | Berkomunikasi dengan baik sesuai dengan pilihan bahasa                     |           |
| Memperkenalkan toko yang terpercaya  |                    |                        |  |           |
| Menangani keluhan konsumen dengan baik   |                    |                        |  |           |
| Bekerjasama dengan staf pelayanan lainnya  |                    |                        |  |           |
| Mampu memecahkan masalah   |                    |                        |  |           |

Sumber: Goetsch dan Davis dalam Hardiyansyah, Heung (2008), Zhang & Chow (2004), Huang (2010)



## F. Analisis Data

### 1. Teknik Analisis Data

Analisis data ialah salah satu kegiatan dari sebuah penelitian yang merupakan proses penyusunan serta pengolahan data yang berguna untuk menafsirkan data yang telah diperoleh. Peneliti menggunakan metode analisis kuantitatif pada penelitian ini. Pada sebuah penelitian maupun pengembangan, telaah data kuantitatif adalah kegiatan setelah data yang berasal dari semua objek maupun responden serta sumber data lain yang terkumpul. Aktivitas tersebut meliputi : memilah data berlandaskan variabel serta jenis responden, mentabulasi data variabel dari seluruh responden, menyajikan data per-variabel yang diteliti, melakukan perhitungan guna menjawab masalah (Sugiyono, 2015).

Penelitian ini menggunakan statistik deskriptif. Pengertian daripada statistik deskriptif menurut Sugiyono ialah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa mempunyai maksud untuk membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2017). Pendekatan deskriptif ini digunakan guna menguraikan fakta yang terjadi pada variabel yang telah diteliti.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan perhitungan secara komputerisasi dengan menggunakan program SPSS. Dengan data yang diolah menggunakan kuesioner yang telah diisi secara langsung oleh responden dan dihitung dengan menggunakan Skala Likert dengan mengacu pada bobot penilaian yang sesuai dengan skor sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut :

**TABEL 3**  
**BOBOT NILAI SKALA LIKERT**

| <b>Kode</b> | <b>Penilaian</b>  | <b>Skor</b> |
|-------------|-------------------|-------------|
| SB          | Sangat Baik       | 5           |
| B           | Baik              | 4           |
| CB          | Cukup Baik        | 3           |
| TB          | Tidak Baik        | 2           |
| STB         | Sangat Tidak Baik | 1           |

Sumber: Sugiyono (2018)

Pada tabel di atas bobot penilaian analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Skala Likert dengan skor 1 hingga 5 dengan keterangan sebagaiberikut :

Sangat Baik = 5

Baik = 4

Cukup Baik = 3

Tidak Baik = 2

Sangat Tidak Baik = 1

Ketika data yang diperlukan telah didapatkan oleh penulis kemudian data akan dihitung berdasarkan garis kontinum. Menurut Panuju (1995) dalam Rifa'I (2015) perhitungan dalam garis kontinum yang akan dilakukan memperhatikan langkah-langkah sebagai berikut:

a. Mencari Nilai Indeks Minimum

Nilai Indeks Minimum =  $\frac{\text{Skor Minimum} \times \text{Jumlah Pertanyaan}}{\text{Jumlah Responden}}$

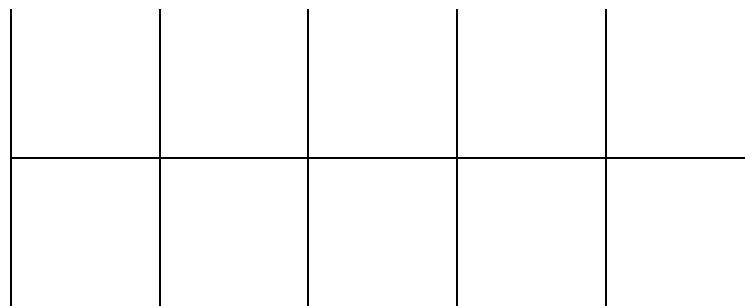
b. Mencari Nilai Indeks Maksimum

Nilai Indeks Maksimum = Skor Maksimum x Jumlah Pertanyaan x  
Jumlah Responden

c. Interval = (Nilai Indeks Maksimum – Nilai Indeks Minimum) / 5

d. Persentase Skor = (Skor Total / Skor Tertinggi) x 100%

**GAMBAR 2**  
**GARIS RENTANG KONTINUM**



Sumber: Olahan Penulis, 2019

2. Alat Analisis Data

Data yang diolah dalam penelitian ini akan penulis olah secara manual menggunakan Microsoft Excel dan juga secara komputersasi menggunakan SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*).

3. Validitas dan Realibilitas

a. Uji Validitas

Sugiyono (2006:135) mengatakan bahwa untuk mengetahui alat ukur yang digunakan sudah benar, maka harus diuji kevaliditasannya. Uji validitas akan dilaksanakan ke setiap pertanyaan dengan menggunakan R tabel. Pertanyaan akan valid jika R hitung lebih dari R tabel. Rumus korelasi Pearson dapat digunakan dalam perhitungan uji validitas ini.

Dalam penelitian ini menggunakan rumus korelasi Pearson untuk menghitung validitas instrumen, yaitu :

$$r_{xy} = \frac{n \sum x_i y_i - (\sum x_i) (\sum y_i)}{\sqrt{(n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2)(n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2)}}$$

Keterangan :

$r_{xy}$  : kolerasi antara x dan y

$x_i$  : nilai x ke-i

$y_i$  : nilai y ke-i

$n$  : banyaknya nilai

Ketika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dengan  $\alpha = 0,01$  maka koefisien pada kolerasi tersebut dinyatakan sebagai koefisien yang signifikan. Dengan jumlah 100 responden,  $r$  tabel yang didapat yaitu 0,256. Apabila nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka akan dinyatakan valid.

**TABEL 4**  
**HASIL UJI VALIDITAS KUESIONER**

| No Kuesioner | R Hitung | R Tabel | Keterangan |
|--------------|----------|---------|------------|
| P1           | 0,704    | 0,256   | Valid      |
| P2           | 0,679    | 0,256   | Valid      |
| P3           | 0,675    | 0,256   | Valid      |
| P4           | 0,712    | 0,256   | Valid      |
| P5           | 0,815    | 0,256   | Valid      |
| P6           | 0,832    | 0,256   | Valid      |
| P7           | 0,739    | 0,256   | Valid      |
| P8           | 0,705    | 0,256   | Valid      |
| P9           | 0,693    | 0,256   | Valid      |
| P10          | 0,782    | 0,256   | Valid      |
| P11          | 0,829    | 0,256   | Valid      |
| P12          | 0,829    | 0,256   | Valid      |
| P13          | 0,808    | 0,256   | Valid      |
| P14          | 0,810    | 0,256   | Valid      |

**TABEL 4**  
**HASIL UJI VALIDITAS KUESIONER**  
**(LANJUTAN)**

|     |       |       |       |
|-----|-------|-------|-------|
| P15 | 0,725 | 0,256 | Valid |
| P16 | 0,784 | 0,256 | Valid |
| P17 | 0,732 | 0,256 | Valid |
| P18 | 0,776 | 0,256 | Valid |
| P19 | 0,757 | 0,256 | Valid |
| P20 | 0,831 | 0,256 | Valid |
| P21 | 0,817 | 0,256 | Valid |
| P22 | 0,850 | 0,256 | Valid |
| P23 | 0,839 | 0,256 | Valid |
| P24 | 0,778 | 0,256 | Valid |

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS,2019

Berdasarkan dari hasil perhitungan yang diuji menggunakan SPSS tersebut, diketahui bahwa seluruh indikator dinyatakan valid. Dan semua indikator memiliki koefisien di atas 0,256. Dilihat dari kedua puluh empat indikator tersebut indikator P22 memiliki nilai koefisien tertinggi sebesar 0,850 dan indikator P3 memiliki nilai koefisien terendah sebesar 0,675.

b. Uji Reliabilitas

Sugiyono (2006:135) memaparkan bahwa uji reabilitas dibuat guna menginformasikan instrumen dalam mengukur objek yang sama dapat digunakan beberapa kali dan akan memberi hasil yang sama. Dalam mengukur reliabilitas instrumen di penelitian ini akan menggunakan rumus Alpha Cronbach, yakni:

$$r_i = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan:

$r_i$  : reliabilitas instrumen

$k$  : jumlah butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$  : jumlah macam butir

$\sigma_t^2$  : macam total

Menurut Sugiyono (2013:250) koefisien reliabilitas Alpha Cronbach terbagi sebagai berikut :

**TABEL 5**  
**TABEL KOEFISIEN REALIBILITAS**

| <b>Interval Korelasi</b> | <b>Tingkat Hubungan</b> |
|--------------------------|-------------------------|
| 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 (2013:250)

Koefisien reliabilitas Alpha Cronbach menandakan hasil perhitungan yang sudah reliabel atau layak pada penelitian ini.

**TABEL 6**  
**HASIL UJI RELIABILITAS KUESIONER**

**Reliability Statistics**

| <b>Cronbach's Alpha</b> | <b>N of Items</b> |
|-------------------------|-------------------|
| 0,969                   | 24                |

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS, 2019

Nilai reliabilitas yang didapatkan dari perhitungan hasil olahan SPSS adalah 0,969 dan jika diukur berdasarkan Alpha Cronbach

maka hasil berada di antara rentang 0,80 – 1,000 dengan tingkat koefisien sangat kuat dan sudah reliabel atau layak maka dapat digunakan dalam instrumen data pada penelitian ini

### G. Jadwal Penelitian

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

| KEGIATAN PENELITIAN                   | PERIODE PELAKSANAAN KEGIATAN<br>(BULAN KE-) |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |   |   |   |   |  |
|---------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|---|---|---|---|--|
|                                       | 2   | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 1 | 2 | 3 | 4 |  |
| Pengajuan TOR Usulan Penelitian       |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |   |   |   |   |  |
| Penyusunan Proposal Usulan Penelitian |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |   |   |   |   |  |
| Seminar Usulan Penelitian             |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |   |   |   |   |  |
| Observasi Lapangan                    |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |   |   |   |   |  |
| Penyusunan Proyek Akhir               |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |   |   |   |   |  |
| Sidang Proyek Akhir                   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |   |   |   |   |  |

Sumber: *Time Table* yang dimodifikasi oleh Penulis, 2019