

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Menurut Sugiono (2017) metode penelitian kuantitatif dapat didefinisikan sebagai metode penelitian berdasarkan filsafat positivisme, digunakan untuk mensurvei populasi atau sampel tertentu dan mengumpulkan data bersifat kuantitatif atau statistik untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Metode penelitian yang digunakan penulis kuantitatif karena analisisnya menggunakan angka yang akan diolah dengan metode statistik. Dalam hal ini dibantu dengan menggunakan program *Statistical Package for the Social Science (SPSS) 26.0 for windows*. Penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sekunder, dimana data akan diolah dan dianalisis untuk menjelaskan fenomena yang ada, menguji hipotesis serta mengevaluasi untuk kemudian ditarik kesimpulannya.

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

Objek dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan minat berkunjung kembali di The Lodge Maribaya Lembang. Yang setiap harinya beroperasi dari pukul 09.00 – 17.00. Dengan harga tiket masuk sebesar Rp. 50.000 untuk

*weekdays* dan *weekend* yang dapat ditukarkan dengan *voucher* makan dan *voucher* wahana.

### C. Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi adalah area generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang telah dipelajari oleh penulis dan menunjukkan sidat serta karakteristik tertentu sesuai yang telah ditentukan untuk menarik kesimpulan (Sugiyono, 2014) . Populasi pada penelitian ini adalah wisatawan yang telah melakukan kunjungan dan mendapatkan pelayanan dari The Lodge Maribaya Lembang.

#### 2. Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2014) adalah bagian dari populasi dan karakteristik. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik *non-probability sampling*. Menurut Sugiyono (2018) *non-probability sampling* adalah teknik di mana setiap anggota populasi tidak sama kemungkinannya untuk dipilih sebagai sampel. Salah satu teknik dalam *non-probability sampling* adalah *Sampling Insidental*, teknik ini merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan penulis dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2012).

Ukuran sampel dalam penelitian ini akan menggunakan rumus *Scott M. Smith* dengan tingkat kepercayaan sesuai dengan *Z-Score* yang

merupakan nilai konstan yang diperlukan dalam persamaan ini. Berikut adalah *Z-Score* untuk tingkat kepercayaan:

- 90% - *Z-Score* = 1,645
- 95% - *Z-Score* = 1,96
- 99% - *Z-Score* = 2,236

Dalam tingkatan kepercayaan menurut *Scott M. Smith* penulis menggunakan tingkat kepercayaan sebesar 95% untuk dimasukkan kedalam rumus berikut:

$$n_0 = \frac{Z^2 p(1-p)}{e^2}$$

Keterangan:

$n_0$  = *Necessary Sample Size* (Ukuran Sampel Diperlukan)

$Z$  = *Z-Score*

$p$  = *Standard of Deviation* (Standar Deviasi)

$e$  = *Margin of Error*

$$n_0 = \frac{((1,96)^2 \times 5(0,5))}{(0,06)^2}$$

$$n_0 = \frac{(3,846 \times 0,25)}{0,0036}$$

$$n_0 = \frac{0,9604}{0,0036}$$

$$n_0 = 266,7$$

Maka diperoleh hasil jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah sebanyak 266,7 responden. Untuk memudahkan penulis dalam pengolahan data dan juga keakuratan penelitian maka jumlah sampel tersebut dibulatkan menjadi 267 responden.

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

##### **1. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data menurut Sugiono (2017) dapat dilakukan melalui berbagai cara di antara lain dengan *interview* (wawancara), kuesioner atau angket, observasi (pengamatan), maupun gabungan dari ketiganya. Pada penelitian ini penulis menggunakan penyebaran kuesioner, observasi atau pengamatan dan wawancara sebagai teknik dalam pengumpulan datanya.

##### **a. Kuesioner**

Menurut Jonathan (2006) penyebaran kuesioner masuk ke dalam salah satu metode aktif dalam pengumpulan data primer, hal ini dilakukan dengan memberikan kuesioner secara langsung oleh penulis kepada responden yang akan mengisi semua pertanyaan yang terdapat pada kuesioner ini. Penyebaran kuesioner ini dilakukan oleh penulis agar penulis bisa mendapatkan data primer dalam penelitian ini berupa kualitas pelayanan dan minat berkunjung kembali di The Lodge Maribaya yang kemudian akan dilakukan penilaian dengan menggunakan skala Likert dengan bobot nilai 1-5. Skala yang digunakan dalam

kuesioner ini digunakan untuk mengukur permasalahan suatu objek, dengan keterangan sebagai berikut :

**TABEL 3**  
**PENGUKURAN SKALA LIKERT**

Skala	Keterangan
5	Sangat Baik
4	Baik
3	Cukup Baik
2	Tidak Baik
1	Sangat Tidak Baik

Sumber : Sugiyono (2013)

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiono (2017) metode penelitian kuantitatif dapat didefinisikan sebagai metode penelitian yang didasari pada filsafat positivisme, digunakan untuk mensurvei populasi atau sampel tertentu dan mengumpulkan data kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk melakukan pengujian hipotesis yang telah ditentukan.

Metode penelitian yang digunakan penulis kuantitatif karena analisisnya menggunakan angka yang akan diolah dengan metode statistik. Dalam hal ini dibantu dengan menggunakan program *Statistical Package for the Social Science (SPSS) 26.0 for windows*. Penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sekunder, dimana data akan diolah dan dianalisis untuk menjelaskan fenomena yang ada, menguji hipotesis serta mengevaluasi untuk kemudian ditarik kesimpulannya.

b. Observasi (Pengamatan)

Observasi menurut Sugiono (2017) merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lainnya. Observasi dapat dilakukan dengan melihat langsung kondisi di lapangan.

c. Wawancara

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2017), wawancara merupakan pertemuan yang dilakukan oleh beberapa orang dengan tujuan bertukar informasi maupun tanya jawab sehingga dapat menghasilkan kesimpulan dalam topik tertentu. Wawancara yang dilakukan oleh penulis ditujukan kepada pihak pengelola The Lodge Maribaya Lembang dengan tujuan untuk memperoleh data yang membantu dalam penelitian ini.

d. Studi Pustaka

Menurut Sugiyono (2012) studi pustaka merupakan kajian teoritis, referensi serta literatur ilmiah lainnya yang berkaitan dengan budaya, nilai dan norma berkembang dari situasi yang diteliti. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode studi pustaka dalam mendapatkan teori dan referensi serta literatur ilmiah.

## **2. Alat Pengumpulan Data**

### a. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui cara memberi sejumlah pertanyaan/ Pernyataan tertutup atau terbuka tertulis kepada responden untuk dijawabnya. (Sugiyono, 2012). Kemudian penulis menggunakan skala likert dalam penelitian ini, Sugiyono (2012) menyatakan bahwa skala likert digunakan untuk mengukur pendapat, sikap, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang mengenai fenomena sosial.

### b. *Checklist*

Penulis menggunakan *checklist* sebagai acuan untuk mendata dan melihat atraksi, aktivitas yang ada dan juga untuk mempermudah pendataan di lapangan.

### c. Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara adalah daftar pertanyaan yang disiapkan untuk ditanyakan kepada responden. (Utama dan Mahadewi, 2012). Penulis mempersiapkan pertanyaan yang akan diajukan kepada responden, pihak manajemen The Lodge Maribaya Lembang dan juga karyawan dengan tujuan agar proses mencari data dapat lebih terstruktur dan akurat dan juga sebagai data penunjang dalam penelitian.

## **E. Definisi Operasional Variabel**

Definisi operasional variable digunakan untuk menjadi pedoman dalam penyusunan kuesioner sebagai instrumen penelitian yang digunakan.

**TABEL 4**  
**MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL**

<b>Variabel</b>	<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>	<b>Instrumen</b>
Kualitas Pelayanan	<i>Tangibles</i>	a. Bangunan dan interior b. Kebersihan dan kenyamanan c. Kelengkapan fasilitas d. Penampilan petugas	Kuesioner dan <i>Cheklis</i>
	<i>Empathy</i>	a. Pemahaman akan kebutuhan pelanggan	Kuesioner
	<i>Reliability</i>	a. Ketepatan pelayanan b. Kesesuaian pelayanan yang diberikan	Kuesioner
	<i>Responsiveness</i>	a. Kecepatan pelayanan b. Kesiapan membantu	Kuesioner dan <i>Cheklis</i>
	<i>Assurance</i>	a. Keramahan dan kesopanan b. Keamanan yang diberikan	Kuesioner
Minat Berkunjung Kembali	<i>Revisit</i> dan <i>Recommend</i>	a. Minat membeli kembali produk yang disajikan b. Minat berkunjung kembali	Kuesioner

Sumber : Zeithaml dan Berry dalam Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2016) dan Bigne *et al.* dalam Som *et al.* (2012)

## F. Analisis Data

### 1. Uji Kualitas data

#### a. Uji Validitas

Uji validitas terhadap instrumen digunakan untuk menunjukkan keabsahan dari instrumen yang akan digunakan oleh penulis. Validitas adalah ukuran yang menunjukkan tingkat kebenaran dan derajat validitas suatu instrumen (Arinkunto,2002). Validitas juga dapat menunjukkan keakuratan antara data yang sesungguhnya terjadi dengan data yang dikumpulkan oleh penulis. Dalam perhitungan uji validitas ini akan menggunakan bantuan Microsoft Office Excel dan *Statistical Package for the Social Science* (SPSS) 25.0 for windows. Keputusan pengujian validitas item didasarkan sebagai berikut :

1. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka item pertanyaan dinyatakan valid
2. Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka item pertanyaan dinyatakan tidak valid

Salah satu rumus yang digunakan untuk mengukur validitas suatu instrument adalah Korelasi *Product Moment* :

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

Keterangan:

r = Koefisien korelasi

$n$  = Jumlah Responden

$\sum X$  = Jumlah skor item/instrument

$\sum Y$  = Jumlah total skor jawaban

$\sum X^2$  = Jumlah kuadrat skor item

$\sum Y^2$  = Jumlah kuadrat total skor jawaban

$\sum XY$  = Jumlah perkalian skor jawaban item dengan total skor

### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan hasil sejauh mana pengukuran dengan menggunakan objek data yang sama (Sugiono,2014). Koefisien reliabilitas akan menunjukkan tinggi rendahnya reliabilitas dari suatu instrumen. Uji Reliabilitas pada instrumen sangat diperlukan karena instrumen yang *reliable* akan menghasilkan data yang konsisten. Adapun dalam mengukur tingkat reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach* :

$$r_{11} = \left( \frac{n}{n-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan:

$r_{11}$  = reliabilitas yang dicari

$n$  = jumlah item pertanyaan yang di uji

$\sum \sigma^2$  = jumlah varian skor tiap item

$\Sigma t^2$  = total varian

Keputusan uji reliabilitas didasarkan dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka item pertanyaan dinyatakan *reliabel*.

2. Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka item pertanyaan dinyatakan tidak reliabel.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2018) uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi yang normal. Rumus yang digunakan adalah rumus *Kolmogorov-Smirnov* dengan ketentuan data sebagai berikut:

- Data berdistribusi normal jika signifikansi  $> 0,05$
- Data tidak berdistribusi normal jika signifikansi  $< 0,05$

## 3. Uji Analisis Linear Regresi Sederhana

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara Kualitas Pelayanan (X) terhadap Minat Kunjungan Kembali (Y) di The Lodge Maribaya Lembang dengan persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut :

$$Y = a + bx$$

Keterangan :

Y = Variabel terikat (Minat Kunjungan Kembali)

X = Subjek pada variabel independent (Kualitas Pelayanan)

a = Bilangan konstanta

b = Koefisien regresi

#### 4. Uji Hipotesis

##### a. *Method of Successive Interval* (MSI)

Dalam penelitian ini *Method of Successive Interval* (MSI) digunakan untuk mengubah data berskala ordinal menjadi skala interval. Hal ini berlaku untuk variabel dependen dan variabel independen. Menurut Sugiyono (2013) langkah-langkah dalam menggunakan *Method of Successive Interval* (MSI) sebagai berikut:

1. Mengamati dan memperhatikan setiap butir tanggapan responden dari kuesioner yang disebarkan.
2. Setiap butir yang ditentukan akan dihitung masing-masing frekuensi tanggapan responden.
3. Setiap frekuensi dibagi dengan banyak responden dan hasilnya disebut proposi.
4. Menentukan proposi kumulatif dengan menjumlahkan nilai proposi secara berurutan perkolom skor.
5. Menggunakan tabel distribusi normal, hitung nilai Z untuk proposi kumulatif yang diperoleh.
6. Menentukan tinggi dengan densitas untuk setiap nilai yang diperoleh.
7. Menggunakan skala dengan rumus sebagai berikut :

$$NS = \frac{(\text{Density at Lower Limit}) - (\text{Density at Upper Limit})}{(\text{Area Below Upper Limit}) - (\text{Area Below Lower Limit})}$$

Keterangan :

*Density at Lower Limit* = kepadatan batas bawah

*Density at Upper Limit* = kepadatan batas atas

*Area Below Upper Limit* = daerah di bawah batas atas

*Area Below Lower Limit* = daerah di bawah batas bawah

#### **b. Uji Signifikan Pengaruh Parsial (Uji Statistik T)**

Pada dasarnya Uji T menunjukkan seberapa besar pengaruh variabel independen secara individual dalam menjelaskan variabel dependen. Uji statistik t digunakan guna menguji signifikansi hubungan antara Kualitas Pelayanan (X) dan Minat Berkunjung Kembali (Y).

Dalam pengujian hipotesis ini menggunakan *two tail test* (uji dua pihak) dilihat dari bunyi statistic hipotesis nol ( $H_0$ ):  $\beta = 0$ ) dan hipotesis alternative ( $H_a$ ):  $\beta \neq 0$ . Pengujian hipotesis dalam penelitian ini secara parsial sebagai berikut :

Pengujian hipotesis : Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Berkunjung Kembali di The Lodge Maribaya Lembang

$H_0: \beta = 0$  Kualitas Pelayanan (X) tidak berpengaruh terhadap Minat Berkunjung Kembali (Y) di The Lodge Maribaya Lembang.

$H_a): \beta \neq 0$  Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh terhadap Minat Berkunjung Kembali (Y) di The Lodge Maribaya Lembang.

Dari taraf nyata yang digunakan  $\alpha = 0,05$ , nilai T hitung dibandingkan dengan Ttabel dan keputusannya sebagai berikut:

1. Jika T hitung  $>$  Ttabel, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
2. Jika T hitung  $<$  Ttabel, maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

### c. Uji Koefisien Determinasi $R^2$

Analisis koefisien determinasi digunakan untuk menjelaskan seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Minat Berkunjung Kembali (Y) di The Lodge Maribaya Lembang yang merupakan hasil pangkat dua dari koefisien korelasi. Rumus dalam menghitung koefisien determinasi adalah:

$$K_d = R^2 \times 100\%$$

Dimana :  $0 \leq r^2 \leq 1$

Keterangan :

$K_d$  = Koefisien determinasi

$R^2$  = Koefisien korelasi

**G. Jadwal Penelitian**

**TABEL 5**  
**JADWAL PENELITIAN**

Kegiatan	Bulan							
	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags
Penyusunan Laporan Usulan Penelitian								
Penyusunan Instrumen Penelitian								
Seminar Usulan Penelitian								
Fiksasi Usulan Penelitian								
Pengambilan Data								
Analisis Data								
Laporan Hasil Penelitian								
Sidang Hasil Penelitian								

Sumber : olahan penulis (2022)