

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini memilih pendekatan kuantitatif, berdasarkan Sugiyono (2013:8) tujuan penelitian kuantitatif ialah menguji sampel dan hipotesis yang telah ditetapkan dengan analisis data statistik dan kuantitatif. Hal ini didasarkan pada ideologi positivis. Teknik analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) akan digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini untuk mengetahui kinerja dan kepentingan dari setiap atribut. Selanjutnya, analisis dilakukan dengan pengukuran kepuasan wisatawan dengan *Customer Satisfaction Index*. Karena interpretasi non-personal di Galeri Nasional Indonesia belum mengalami evaluasi, maka analisis ini akan digunakan untuk mengidentifikasi elemen layanan yang menurut wisatawan harus ditingkatkan atau diperbaiki dan tingkat kepuasan terhadap interpretasi yang sudah digunakan.

B. Objek Penelitian

Penelitian ini menetapkan Galeri Nasional Indonesia yang terletak di Jalan Merdeka Timur No. 14 Jakarta Pusat, DKI Jakarta sebagai objek penelitian. Galeri ini termasuk salah satu destinasi museum yang ada di DKI Jakarta binaan Direktorat Jenderal Kebudayaan, Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi sebagai objek penelitian. Peneliti menetapkan wisatawan yang pernah mengunjungi Galeri Nasional Indonesia sebagai subjek penelitian.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi ialah suatu terdiri dari objek/subyek yang mempunyai karakteristik dan kualitas ditentukan oleh peneliti, setelah itu diambil kesimpulan (Sugiyono, 2013:80). Penelitian ini menetapkan wisatawan yang pernah berkunjung ke Galeri Nasional Indonesia sebagai populasi penelitian tanpa ada batasan waktu dan rentang usia.

2. Sampel

Berdasarkan Sugiyono (2013:81) sampel ialah bagian dari karakteristik dan sebaran populasi. Peneliti memilih teknik *non-probability sampling* dengan memakai metode *accidental sampling*, yaitu sampel yang didapatkan dengan kebetulan atau subjek telah tersedia saat proses pengambilan data. Peneliti menggunakan metode Maximum Likelihood (ML) dalam menentukan besaran target sampel responden dengan jumlah yang dibutuhkan pada rentang 100-200 (Ghozali, 2011). Dengan ketentuan pada jumlah indikator yang digunakan, jumlah sampel adalah jumlah indikator dikali 5-10. Penelitian ini memiliki 13 buah indikator, besaran sampel adalah 104-130, dan peneliti memutuskan akan mengambil sampel sebanyak 150 buah dengan menambah 20 besaran sampel untuk memperkuat data yang diperoleh.

D. Metode Pengumpulan Data

1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis adalah:

a. Studi Pustaka

Studi pustaka ialah kegiatan pengumpulan data untuk mencari data dan informasi lewat dokumen yang terkait dengan proses penulisan. Penulis menggunakan teknik ini dalam mencari teori, konsep, dan informasi yang berkaitan dengan topik penelitian.

b. Wawancara

Sesi tanya jawab langsung antara peneliti dan narasumber dikenal sebagai wawancara, yang digunakan untuk mengumpulkan data. Gaya wawancara bebas digunakan, dengan pertanyaan yang berkaitan dengan berbagai peristiwa/masalah yang ingin diketahui dari narasumber. Wawancara dilakukan bersama salah satu edukator Galeri Nasional Indonesia.

c. Kuesioner

Dalam mendapatkan data, peneliti menggunakan kuesioner yang diberikan kepada wisatawan dengan kriteria pernah berkunjung ke Galeri Nasional Indonesia. Total sampel yang didapatkan peneliti ialah 150 orang. Peneliti menggunakan 5 poin perespon sebagai pilihan jawaban kepada tingkat *importance* wisatawan, yakni:

a) Angka 1 untuk nilai sangat tidak penting

- b) Angka 2 untuk nilai kurang penting
- c) Angka 3 untuk nilai cukup penting
- d) Angka 4 untuk nilai penting
- e) Angka 5 untuk nilai sangat penting

Selanjutnya, tingkat kinerja juga digunakan 5 poin perespon, yakni

- a) Angka 1 untuk nilai sangat tidak baik
- b) Angka 2 untuk nilai kurang baik
- c) Angka 3 untuk nilai cukup baik
- d) Angka 4 untuk nilai baik
- e) Angka 5 untuk nilai sangat baik

Dari penilaian di atas, akan dianalisis rata-rata tingkat *importance* dan *performance* dari atribut menggunakan alat *Importance Performance Analysis* ke dalam sebuah diagram kartesius yang terbagi atas 4 kuadran.

d. Observasi

Peneliti melakukan pengamatan keadaan interpretasi non-personal di Galeri Nasional Indonesia untuk mendapatkan data konkret antara objek wisata dengan hal yang diteliti secara langsung di tempat penelitian.

2. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Peneliti menguji valid/tidaknya suatu item dengan uji signifikansi valid menggunakan SPSS Statistic 26 dan korelasi Bivariate Pearson (Produk Momen Pearson).

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

Keterangan:

r_{xy} = koefisien korelasi 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 kudrat butir soal

Tabel 2 Hasil Uji Validitas

No	Pertanyaan	rhitung <i>Perceived</i>	rhitung <i>Expectation</i>	rtabel	Ket.
1	Penyajian informasi pada panel menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami.	0,662	0,736	0,361	Valid
2	Desain yang digunakan pada panel menarik perhatian pengunjung.	0,647	0,742	0,361	Valid
3	Informasi yang disajikan panel menambah wawasan pengunjung.	0,652	0,719	0,361	Valid
4	Audio yang digunakan pada karya seni menarik perhatian pengunjung.	0,862	0,866	0,361	Valid
5	Audio yang digunakan pada karya seni mudah diingat (<i>memorable</i>).	0,681	0,687	0,361	Valid

Sumber: Olahan Peneliti, 2022

Tabel 3 Hasil Uji Validitas (Lanjutan)

No	Pertanyaan	rhitung <i>Perceived</i>	rhitung <i>Expectation</i>	rtabel	Ket.
6	Audio yang digunakan membantu pengunjung untuk berimajinasi sesuai dengan tampilan karya seni.	0,842	0,732	0,361	Valid
7	Label yang tertera pada karya seni menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami.	0,729	0,872	0,361	Valid
8	Label pada koleksi mudah ditemukan.	0,716	0,897	0,361	Valid
9	Papan petunjuk arah memudahkan aktivitas pengunjung di dalam museum.	0,674	0,826	0,361	Valid
10	Papan petunjuk yang berada di museum mudah ditemukan.	0,762	0,877	0,361	Valid
11	Kondisi Multimedia (DVD/Audio, Computer, Touchscreen, 3D) yang digunakan museum.	0,868	0,899	0,361	Valid

Sumber: Olahan Peneliti, 2022

Tabel 4 Hasil Uji Validitas (Lanjutan)

No	Pertanyaan	rhitung <i>Perceived</i>	rhitung <i>Expectation</i>	rtabel	Ket.
12	Kesesuaian penempatan Multimedia (DVD/Audio, Computer, Touchscreen, 3D) dalam menarik perhatian pengunjung.	0,832	0,847	0,361	Valid
13	Kejelasan informasi melalui Multimedia (DVD/Audio, Computer, Touchscreen, 3D) mengenai koleksi museum.	0,816	0,853	0,361	Valid

Sumber: Olahan Peneliti, 2022

Menghubungkan setiap komponen skor dengan skor keseluruhan memungkinkan analisis ini dilakukan. Menurut metode korelasi ini, item pertanyaan yang memiliki hubungan substansial dengan skor keseluruhan memiliki arti mendukung topik pembahasan dalam penelitian.

Pada taraf signifikan 5%, nilai r estimasi sesuai dengan r tabel *product moment*. Item tersebut sah jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan taraf signifikansi 5%. Item dengan koefisien kurang atau kurang dari 0,361 dianggap tidak dapat digunakan dalam penelitian ini karena koefisien

tersebut ialah koefisien terkecil tabel Pearson Moment Product untuk sampel 30 responden.

Setelah melakukan uji validitas pada item kuesioner, peneliti mendapatkan bahwa setiap butir mencapai nilai tersebut sehingga dapat dikatakan valid dan bisa digunakan dalam penelitian ini.

b. Uji Reliabilitas

Uji ini digunakan dalam membuktikan bahwa instrumen dapat diandalkan untuk alat pengumpulan data. Pengukuran dengan reliabilitas tinggi akan menghasilkan data yang reliabel menggunakan rumus Cronbach's Alpha:

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

Keterangan:

r_{tt} = koefisien reliabilitas

k = jumlah item pertanyaan yang diuji

$\sum \delta_b^2$ = jumlah varian butir

$\sum \delta_t^2$ = varian skor total

Tabel 5 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	rhitung	Ket.
1	<i>Perceived Performance</i>	0,933	Reliabel
2	<i>Expectation</i>	0,953	Reliabel

Sumber: Olahan Peneliti, 2022

Berdasarkan hasil diatas menunjukkan bahwa variabel *Perceived Performance* dan variabel *Expectation* memiliki nilai dengan tingkat hubungan sangat kuat yang dapat ditafsirkan bahwa item pada pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner ialah reliabel.

3. Teknik Analisis Data

a. *Importance and Performance Analysis*

Importance-Performance Analysis dikenalkan oleh Martila & James (1977) merupakan salah satu alat ukur hubungan persepsi konsumen dan prioritas untuk meningkatkan kualitas produk/jasa yang mana kepuasan pelanggan ditentukan oleh ekspektasi dan persepsi.

Responden diminta untuk menilai signifikansi beberapa ciri yang bersangkutan serta tingkat kinerja (*performance*) pada masing-masing atribut menggunakan pendekatan ini. Matriks *Importance-Performance Analysis* kemudian digunakan untuk menguji nilai rata-rata dari atribut penting dan kinerja interpretasi non-personal.

Matriks ini adalah sumber yang baik untuk mengarahkan sumber daya organisasi yang terbatas ke area di mana peningkatan kinerja mungkin memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan

pelanggan secara keseluruhan. Matriks ini juga menyoroti area seharusnya tidak terlalu diprioritaskan dan bidang atau fitur lain yang harus dipertahankan. Namun, tergantung pada konteks penelitian yang bersangkutan, perbedaan antara “tingkat kepentingan tinggi” dan “tingkat kepentingan rendah” dan “kinerja tingkat tinggi” dan “tingkat kinerja rendah” agak arbitrer.

Dalam teknik ini terdapat matriks yang terbagi kedalam 4 kuadran, yakni

Gambar 2 Kuadran Importance-Performance Analysis



Sumber: Martilla & James, 1977 dalam Tjiptono, 222: 2016

a) Kuadran 1

Menunjukkan bahwa pengelola perlu berkonsentrasi pada atribut yang berada di kuadran ini, memiliki kepentingan tinggi namun

kinerja rendah. Merupakan kelemahan utama dan membutuhkan perhatian segera untuk perbaikan.

b) Kuadran 2

Atribut pada kuadran ini dapat dikatakan sudah bekerja dengan baik karena memiliki kepentingan dan kinerja yang tinggi. Atribut ini menjadi keunggulan dan kekuatan bagi destinasi.

c) Kuadran 3

Pada kuadran ini, atribut mempunyai prioritas perbaikan yang rendah karena atribut dirasa oleh wisatawan memiliki kepentingan dan kinerja rendah. Hal ini merupakan kelemahan kecil dan tidak memerlukan usaha tambahan.

d) Kuadran 4

Atribut kemungkinan dirasa berlebihan karena memiliki kepentingan rendah namun kinerja yang tinggi. Kuadran ini menunjukkan bahwa atribut lebih tepat digunakan di tempat lain.

b. *Customer Satisfaction Index*

Tahapan pertama dalam perhitungan Customer Satisfaction Index adalah menentukan Mean Importance Score (MIS) dan Mean Satisfaction Score (MSS). Nilai ini berasal dari rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tiap atribut, menggunakan rumus:

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{n}$$

Keterangan:

n = Jumlah responden

Yi = Nilai kepentingan atribut ke-i

Xi = Nilai kinerja ke-i

Tahap kedua adalah menghitung *Weight Factors* (WF). Bobot ini adalah persentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut.

$$WFi = \frac{MISi}{\sum_{i=1}^p MISi} \times 100\%$$

Keterangan:

p = Jumlah atribut kepentingan

l = atribut ke-i

Selanjutnya, peneliti menghitung *Weight Score* (WS) hasil dari perkalian antara *Weight Factors* (WF) dengan rata-rata tingkat kepuasan (*Mean Satisfaction Score* = MSS).

$$WSi = Wfi \times MSSi$$

Keterangan:

I = Atribut ke-i

Langkah terakhir yaitu menghitung *Customer Satisfaction Index* (CSI) dengan rumus:

$$CSI = \frac{WT}{5} \times 100\%$$

Keterangan:

WT = Weight Total

5 = Nilai max skala likert

Nilai yang diperoleh dari perhitungan CSI digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan responden dapat dilihat dari kriteria kepuasan yang tercantum pada tabel berikut.

Tabel 6 Kriteria Customer Satisfaction Index

Nilai CSI	Kriteria CSI
0,81 – 1,00	Sangat Puas
0,66 – 0,80	Puas
0,51 – 0,65	Cukup Puas
0,35 – 0,50	Kurang Puas
0,00 – 0,34	Tidak Puas

Sumber: Sukardi dan Cholidis (2006)

E. Definisi Operasional Variabel

Menurut Sugiyono, (2015, hlm. 38), suatu karakteristik, sifat, atau nilai suatu item atau kegiatan yang memiliki perubahan spesifik yang telah ditentukan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya merupakan definisi operasional dari suatu variabel penelitian. Untuk mencegah kesalahan dalam pengumpulan data, variabel penelitian harus didefinisikan. Berikut matriks operasional variabel yang digunakan peneliti:

Tabel 7 Matriks Operasional Variabel

Konsep	Variabel	Dimensi	Indikator
Interpretasi (Colquhoun, 2005)	Interpretasi Non- Personal	<i>Panels</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat kemudahan dalam memahami informasi yang disajikan dalam <i>panels</i>. 2. Tingkat kemenarikan desain yang digunakan dalam <i>panels</i>. 3. Tingkat kemenarikan informasi yang disajikan dalam <i>panels</i>.
		<i>Audio</i>	<ol style="list-style-type: none"> 4. Audio yang digunakan menarik perhatian pengunjung. 5. Audio yang digunakan mudah diingat (<i>memorable</i>) 6. Audio yang digunakan membantu mengembangkan imajinasi wisatawan.
		<i>Labels</i>	<ol style="list-style-type: none"> 7. Tingkat kemudahan memahami informasi yang tertera pada <i>labels</i> karya seni. 8. Label diletakkan pada koleksi mudah ditemukan.
		<i>Signage</i>	<ol style="list-style-type: none"> 9. Tingkat kemudahan memahami papan petunjuk arah yang ada di dalam museum. 10. Papan petunjuk yang berada di museum mudah ditemukan.
		<i>Multimedia (DVD/Audio, Computer, Touchscreen, 3D)</i>	<ol style="list-style-type: none"> 11. Multimedia (<i>DVD/Audio, Computer, Touchscreen, 3D</i>) yang digunakan museum dalam kondisi baik. 12. Tingkat kemenarikan desain Multimedia (<i>DVD/Audio, Computer, Touchscreen, 3D</i>) yang digunakan. 13. Tingkat kesesuaian peletakkan Multimedia (<i>DVD/Audio, Computer, Touchscreen, 3D</i>) dalam menarik perhatian pengunjung.

Sumber: Olahan Peneliti, 2022

F. Jadwal Penelitian

Tabel 8 Jadwal Penelitian

No	Penelitian	Tahun 2022						
		Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug
1.	Pengajuan TOR							
2.	Penyusunan Proposal Penelitian							
3.	Seminar Proposal							
4.	Revisi Proposal							
5.	Penyebaran Kuesioner							
6.	Penyusunan Skripsi							
7.	Sidang Skripsi							

Sumber: Olahan Peneliti, 2022