

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Sugiyono (2018) menjelaskan penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif adalah suatu penelitian yang berdasar pada filosofi positifisme, penelitian ini digunakan untuk mensurvei populasi dan sampel, alat atau instrumen penelitian digunakan untuk mengumpulkan data penelitian, dan melakukan analisis data kuantitatif atau statis. Metode deskriptif tujuannya adalah memahami keberadaan satu atau lebih variabel bebas tanpa menimbulkan analogi terhadap variabel itu sendiri atau mencari hubungan dengan variabel lain (Sugiyono, 2017).

B. Obyek Penelitian

Nuartha Tours and Travel di pilih menjadi obyek dalam penelitian ini. Nuartha Tours and Travel berlokasi di Jl. Gegerkalong Girang Baru No. , Isola, Sukasari, Bandung.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas serta karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari lalu setelah itu ditarik kesimpulannya. (Sugiyono, 2020) .

Dapat disimpulkan bahwa populasi penelitian adalah pelanggan yang pernah menjadi peserta dan telah membeli paket Dufan Trip tahun 2022 di Nuartha Tours and Travel berjumlah 80 konsumen.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2020). Penulis menggunakan tabel dari Isaac dan Michael dalam penelitian ini untuk mencari sampel dengan pertimbangan tingkat kesalahan sebesar 5% . Berikut tabel Issac dan Michael :

TABEL 3
TABEL ISSAC DAN MICHAEL

N	S		
	1%	5%	10%
10	10	10	10
15	15	14	14
20	19	19	19
25	24	23	23
30	29	28	27
35	33	32	31
40	38	36	35
45	42	40	39
50	47	44	42
55	51	48	46
60	55	52	49
65	59	56	53
70	63	59	56
75	67	63	59
80	71	66	62
85	75	70	65
90	79	73	68
95	83	76	71
100	87	80	73

Sumber : (Sugiyono S. , 2022)

Berdasarkan tabel di atas, untuk memenuhi kebutuhan untuk penelitian ini, dibutuhkan sampel sebanyak 66 responden dari konsumen yang pernah mengikuti Dufan trip dari Nuartha Tours and Travel Bandung pada tahun 2022.

D. Metode Pengumpulan Data

1. Teknik Pengumpulan Data

a. Kuesioner/angket

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara memberi pertanyaan atau pernyataan tertulis untuk dijawab oleh responden (Sugiyono, 2020).

b. Wawancara

Wawancara dilakukan sebagai teknik pengumpulan data saat studi awal untuk mengetahui permasalahan yang diteliti, dan juga apabila penulis ingin mengetahui berbagai hal dari responden lebih dalam dan dalam jumlah responden sedikit atau kecil (Sugiyono S. , 2022).

c. Studi Pustaka

Studi pustaka digunakan untuk mengumpulkan data awal yang akan menjadi pendukung data utama. Studi pustaka merupakan teknik dalam pengumpulan data serta informasi secara ilmiah, bisa berupa kajian teori, pendekatan, serta metode penelitian yang berkembang, yang berasal dari jurnal, catatan, rekaman, naskah, buku, dan dokumen yang telah ada (Prastowo, 2012).

d. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpul data, dimana penulis mengamati secara langsung objek penelitian tersebut guna melihat secara dekat kegiatan yang dilaksanakan (Riduwan, 2004).

2. Alat Kumpul Data

a. Kuesioner

Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat kumpul data, lalu kuesioner akan disebar oleh penulis kepada peserta yang

pernah mengikuti dufan trip 2022 sebanyak 66 orang dalam bentuk google form.

E. Definisi Operasional Variabel

Sugiyono (2010) menyatakan definisi operasional variabel adalah nilai yang diturunkan dari suatu objek atau aktivitas dengan berbagai variasi lalu ditentukan oleh peneliti tersebut hingga peneliti bisa memeriksa variabel dan menarik kesimpulan.

Menurut (Fitzsimmons, 2011) ada lima dimensi Kualitas Pelayanan jasa yang harus dipenuhi yaitu :

1. Bukti Fisik (*tangible*), adalah bukti fisik dari pelayanan perusahaan, yaitu fasilitas fisik, peralatan atau perlengkapan yang digunakan untuk *service*, dan personel.
2. Empati (*emphaty*), adalah ketersediaan karyawan dan pengusaha dalam bersikap dalam memberikan perhatian lebih kepada pelanggan.
3. Keandalan (*reliability*), adalah melibatkan konsistensi kinerja dengan arti bahwa perusahaan melakukan layanan dengan benar sesuai janjinya. Secara khusus, ini melibatkan keakuratan dalam penagihan, menyimpan catatan dengan benar, melakukan pelayanan pada waktu yang ditentukan.
4. Cepat tanggap (*responsiveness*), adalah keinginan dan kesiapan karyawan/perusahaan untuk memberikan pelayanan.
5. Jaminan (*assurance*), adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan jaminan pelayanan serta kemampuan mereka

untuk membangkitkan kepercayaan dan keyakinan lebih dalam.

TABEL 4
MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL

Konsep	Variabel	Dimensi	Pernyataan
Ada 5 aspek penting yang mencakup kriteria kualitas pelayanan yang dijelaskan (Fitzsimmons, 2011) ialah : Bukti Fisik (<i>tangible</i>), Empati (<i>emphaty</i>), Cepat tanggap (<i>responsiveness</i>), Kehandalan (<i>reliability</i>) dan Jaminan (<i>assurance</i>).	Kualitas Pelayanan	<i>Tangible</i>	Fasilitas yang disediakan dalam bus pariwisata lengkap dan bersih
			Bus pariwisata yang digunakan nyaman
			Bus yang disediakan Nuartha Tours and Travel relatif baru.
			Terdapat wifi yang disediakan dalam bis selama perjalanan.
			Fasilitas restoran yang dipilih memadai
			Pemilihan Menu dan Rasa makanan sesuai dengan harapan
			Atraksi wisata yang dipilih memiliki fasilitas yang lengkap
			Tour leader berpenampilan rapi selama perjalanan.
		<i>Emphaty</i>	Tour leader sabar ketika berhadapan dengan konsumen.
			Tourleader senantiasa ramah kepada setiap konsumen
	Tour leader bersikap sopan dalam melayani kebutuhan konsumen.		
	Tour leader memberikan perhatian khusus kepada yang membutuhkan (misal: sakit, lansia, balita dan sebagainya)		
	<i>Responsiveness</i>	Tour leader selalu cepat tanggap dalam membantu konsumen	
		Tour leader mampu memecahkan masalah yang ada selama perjalanan.	
		Nuartha Tours and Travel memberikan tanggapan sebaik mungkin terhadap keluhan konsumen.	
	Kualitas Pelayanan	<i>Reliability</i>	Tour leader mampu menjelaskan rute perjalanan wisata.
			Tour leader mampu menjelaskan objek wisata yang akan dituju.
			Nuartha Tours and Travel mampu menepati jadwal perjalanan sesuai dengan yang disepakati.
			Nuartha Tours and Travel menyediakan jasa sesuai dengan yang dijanjikan.
		<i>Assurance</i>	Tour leader dapat memberikan informasi yang terpercaya selama perjalanan
Tersedianya P3K selama perjalanan.			
Supir bus tidak ugal ugalan saat berkendara			
Nuartha Tours and Travel memberikan rasa aman selama perjalanan			
Nuartha Tours and Travel menerapkan Protokol kesehatan saat tour dilaksanakan			

Sumber : (Fitzsimmons, 2011)

F. Analisis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik analisis statistik deskriptif. Sugiyono menjelaskan bahwa fungsi statistik adalah menjelaskan dan menganalisis data yang diperoleh selama penelitian yaitu dengan cara mendeskripsikan dan menjabarkan data apa adanya (2018).

Skala likert digunakan untuk mengukur data dalam penelitian ini. Menurut (Sugiyono, 2020) Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban diberi skor :

Sangat setuju/selalu setuju	skor 5
Setuju	skor 4
Cukup	skor 3
Tidak setuju	skor 2
Sangat tidak setuju	skor 1

Berikut ini merupakan perhitungan jumlah skor maksimum dan skor minimum yang akan digunakan penulis dalam membuat garis kontinum:

Nilai Maksimum : 5 x n x butir pertanyaan

Nilai Minimum : 5 x n x butir pertanyaan

Setelah mendapatkan hasil pengukuran menggunakan skala likert, lalu jarak di ukur menggunakan rumus berikut :

$$R = \frac{\text{Nilai Maksimum} - \text{Nilai Minimum}}{\text{Kelas Interval}}$$

Data yang di analisa dalam penelitian ini diolah menggunakan program sistem komputer seperti SPSS dan Microsoft Excel, penyajian data di buat dalam tabel dan persentase sesuai hasil dari penelitian.

1. Uji validitas

Menurut Sugiyono (2022) bahwa Hasil penelitian valid jika antara data yang telah terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi di objek penelitian ditemukan kesamaan. Data dianggap valid jika r hitung lebih besar daripada r tabel. Penulis menggunakan *Predictive validity*. Sehingga penelitian menggunakan rumus Pearson yaitu korelasi product moment.

Berikut penjabaran rumus tersebut :

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

r_{xy} = Koefisien korelasi

X = Skor butir

Y = Skor total yang diperoleh

N = Jumlah responden

$\sum X^2$ = Jumlah kuadrat nilai X

$\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat nilai Y

Penentuan nilai r tabel dilihat berdasarkan tabel distribusi nilai r tabel dengan signifikansi 5%. Jika sampel sebanyak 30 responden, maka r tabelnya adalah 0,361. Berikut Hasil uji validitas yang telah dilakukan :

TABEL 5

HASIL UJI VALIDITAS

No Soal	r hitung	Keterangan
1	0,568	Valid
2	0,638	Valid
3	0,385	Valid
4	0,528	Valid
5	0,487	Valid
6	0,505	Valid
7	0,720	Valid
8	0,612	Valid
9	0,602	Valid
10	0,607	Valid
11	0,722	Valid
12	0,791	Valid
13	0,694	Valid
14	0,792	Valid
15	0,770	Valid
16	0,610	Valid
17	0,774	Valid

18	0,796	Valid
19	0,775	Valid
20	0,718	Valid
21	0,804	Valid
22	0,582	Valid
23	0,791	Valid
24	0,668	Valid

Sumber: Hasil Olahan Penulis, 2022

2. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiarto (2017) Reliabilitas instrumen merujuk pada pengertian bahwa instrumen yang digunakan untuk penelitian dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan bisa dipercaya sebagai alat kumpul data dan mampu menunjukkan konsistensi dan ketelitian informasi yang asli dari lapangan.

Cronbach's alpha digunakan untuk pengujian reliabilitas penelitian ini, yang digunakan untuk mengukur keandalan indikator yang digunakan. Berikut Rumus *Cronbach's Alpha* yang digunakan:

$$\alpha = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_x^2} \right]$$

Keterangan:

α = Koefisien Reliabilitas Alpha Cronbach

k = Banyaknya item pertanyaan

$\sum s_i^2$ = Banyaknya varian skor item

s_x^2 = Varian skor uji seluruh item K

Sugiyono (2014) menjelaskan bahwa batas koefisien reliabilitas adalah 0,60. Jadi bila nilai Alpha instrumen $\geq 0,60$ instrumen dinyatakan reliabel.

TABEL 6
HASIL UJI RELIABILITAS

Cronbach's Alpha	N of Items
0,945	24

Sumber: Hasil Olahan Penulis, 2022

Hasil uji reliabilitas yang ditampilkan pada tabel yaitu 0,945 dan nilai tersebut lebih besar dari 0,60 maka instrumen penelitian dinyatakan reliabel.

G. Jadwal Penelitian

TABEL 7
JADWAL PENELITIAN

No	KEGIATAN	TAHUN2022					
		FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL
1	Pengajuan Usulan Penelitian						
2	Penyusunan Usulan Penelitian						
3	Seminar Usulan Penelitian						
4	Survei Lapangan						
5	Penyusunan Proyek Akhir						
6	Sidang Proyek Akhir						