

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Penelitian yang dilakukan kali ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif. Dimana metode kuantitatif adalah sebuah metode penelitian yang berbentuk angka atau *scoring* (Sugiyono, 2015:23). Sedangkan metode deskriptif merupakan suatu cara dalam menjelaskan atau memberi pandangan terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel murni, tanpa melakukan pengolahan dan kesimpulan secara menyeluruh (Sugiyono, 2012: 29). Maka penelitian kuantitatif deskriptif adalah penelitian yang bermaksud untuk menerangkan atau menggambarkan sebuah permasalahan dengan rinci menggunakan data berupa angka yang telah didapatkan sebagai acuan.

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

Objek dari penelitian saat ini adalah kualitas pelayanan di Museum Pendidikan Surabaya dilihat dengan menggunakan dimensi *tangible*, *empathy*, *responsiveness*, *communication*, dan *consumable*. Subjek yang diteliti adalah para pengunjung yang telah berwisata di Museum Pendidikan Surabaya.

#### **C. Populasi dan Sampel**

Dikutip dari Sugiyono (2016:135) dalam tulisannya yang bertajuk Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D mengatakan, populasi

merupakan suatu wilayah yang menyeluruh terdiri dari objek/subjek yang mempunyai jumlah dan karakter khusus yang diputuskan oleh penulis untuk dianalisis sehingga dapat ditarik kesimpulan. Di penelitian kali ini, penulis menggunakan populasi dari jumlah pengunjung di Museum Pendidikan Surabaya pada Januari 2022 - Maret 2022 sebanyak 5.218 wisatawan.

Sampel adalah perwakilan (*representative*) dari populasi yang memiliki kesamaan ciri khas. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan dari Arikunto (2019:109) yang menyebutkan bahwa sampel ialah beberapa bagian dari populasi yang akan dianalisis. Sampel yang akan diambil di penelitian kali ini adalah pengunjung dari Museum Pendidikan Surabaya.

Dikarenakan pengunjung museum yang tidak tetap setiap bulan, maka penulis ingin menggunakan rumus dari Slovin untuk mendapatkan jumlah sampel. Rumus dari Slovin tersebut adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = *Margin of Error* (e=0,1)

Maka dapat dicari jumlah sampel sesuai rumus diatas dengan N sebagai populasi adalah 5.218.

$$n = \frac{5.218}{1 + 5.218(0,1)^2}$$

$$n = 98,11$$

$$n = 100$$

Berdasarkan perhitungan di atas, didapatkan jumlah sampel yang perlu diambil adalah 98,11 pengunjung dan dibulatkan menjadi 100 responden. Teknik pengumpulan data yang akan dilakukan penulis adalah menggunakan *non-random sampling* (sampel tidak acak) dengan pengumpulan *purposive sampling*. Dari definisinya, menurut Dana P. Turner (2020) *purposive sampling* diperuntukkan apabila seorang penulis menginginkan individu yang memiliki ciri khas dalam suatu observasi, ciri khas yang dimaksud dalam hal ini adalah wisatawan yang sudah pernah mengunjungi dan menggunakan fasilitas dari Museum Pendidikan Surabaya.

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

Bagi sebuah penelitian, pengambilan data adalah suatu tahapan utama karena akan dipakai untuk bahan analisis. Maka setelah melalui berbagai pertimbangan, penulis bermaksud melakukan pengumpulan data melalui metode :

##### **1. Kuesioner**

Metode pertama yang akan dipakai adalah dengan kuesioner atau angket. Menurut definisinya, kuesioner adalah alat untuk mengumpulkan informasi dengan memberikan daftar pertanyaan dan responden akan menjawabnya (Sugiono, 2017).

Kuesioner akan dibagikan oleh penulis kepada pengunjung Museum Pendidikan Surabaya dengan 100 pengunjung sebagai sampel. Kuesioner yang diberikan nantinya terdapat pertanyaan - pertanyaan mengenai kualitas museum dari perspektif lima

dimensi HISTOQUAL yaitu *tangible, empathy, responsiveness, communication, dan consumables*.

## 2. Observasi

Berbeda dengan metode sebelumnya yang terbatas dengan manusia, metode observasi dapat mengumpulkan data melalui benda, proses kerja, dan perilaku manusia (Sugiyono,2012:203).

Peneliti akan melakukan metode observasi langsung di Museum Pendidikan Surabaya.

## 3. Studi Kepustakaan

Metode studi kepustakaan dilakukan dengan membaca dan mencari jurnal ilmiah, catatan, dan buku yang bersangkutan atau berhubungan dengan masalah yang ingin dipecahkan. Dalam penelitian ini, penulis mengumpulkan data yang berhubungan dengan topik melalui penelitian, baik dalam berbentuk buku maupun internet.

## **E. Definisi Operasional Variabel**

Menurut penjelasan dari Sugiyono (2017), definisi operasional variabel merupakan dimensi atau nilai dari sebuah obyek yang telah ditentukan oleh penulis untuk digunakan dan ditarik kesimpulannya.

Definisi variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini berasal dari Frochot dan Hughes (2000) mengenai HISTOQUAL (*History Quality*) yang adalah turunan dari teori SERVQUAL (*Service Quality*). SERVQUAL sendiri berisikan dimensi dimensi untuk menilai kualitas jasa yang diberikan oleh perusahaan kepada penggunanya, tetapi SERVQUAL

mempunyai limitasi dalam penggunaannya sehingga tidak efektif digunakan dalam menilai kualitas jasa yang di berikan oleh museum, tempat bersejarah, dan pameran sejarah kepada pengunjungnya. Maka Frochot dan Hughes mengevaluasi dan mengembangkan sebuah skala penilaian baru untuk menilai kualitas jasa pada objek properti sejarah yang dinamakan HISTOQUAL (History Quality) dengan dimensi – dimensi sebagai berikut:

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

Berhubungan dengan estetika museum seperti kebersihan dan kerapian dari koleksi dan ruangnya.

2. *Empathy* (Empati)

Berhubungan dengan ketersediaan pelayanan khusus kepada pengunjung difabel di museum.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Berhubungan dengan kapasitas pekerja museum dalam hal memenuhi kebutuhan pengunjung.

4. *Communication* (Komunikasi)

Berhubungan dengan keakuratan dan kelengkapan informasi yang diberikan oleh museum.

5. *Consumables* (Barang Habis Pakai)

Berhubungan dengan kesediaan fasilitas tambahan yang bisa dikonsumsi.

TABEL 2

MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL

Variabel	Sub-Variabel	Dimensi	Indikator	Instrumen	No. Kuesioner
<p><b>KUALITAS PELAYANAN</b> Menilai kinerja kualitas pelayanan yang terdapat di rumah bersejarah atau museum dengan menggunakan aspek-aspek tertentu dari lima dimensi yaitu <i>tangible</i>, <i>empathy</i>, <i>responsiveness</i>, <i>communication</i> dan <i>consumables</i>. (Fochot dan Hughes,2000)</p>	<i>Tangible</i>	Keaslian Properti	Properti terpelihara dengan baik	Kuesioner	Q1
			Situs sejarah tetap autentik		Q2
		Kemenarikan	Interior museum yang menarik		Q3
			Koleksi museum yang menarik		Q4
		Kebersihan	Kebersihan museum terjaga		Q5
			Kebersihan karyawan museum		Q6
	<i>Empathy</i>	Pelayanan Khusus	Fasilitas pengunjung berkebutuhan khusus	Kuesioner dan Wawancara	Q7
			Fasilitas tambahan untuk anak-anak		Q8
		Keramahan	Keramahan karyawan museum		Q9
	<i>Responsiveness</i>	Karyawan membantu pengunjung	Karyawan selalu membantu saat dibutuhkan	Kuesioner	Q10
		Karyawan meluangkan waktu dengan pengunjung	Kesediaan karyawan meluangkan waktu dengan pengunjung		Q11

**TABEL 2**  
**MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL**  
**(LANJUTAN)**

Variabel	Sub-Variabel	Dimensi	Indikator	Instrumen	No. Kuesioner	
	<i>Responsiveness</i>	Karyawan terinformasi dengan baik	Karyawan menjawab semua pertanyaan pengunjung	Kuesioner	Q12	
		Kenyamanan	Pengunjung merasa nyaman saat datang		Q13	
		Keterbatasan	Pengunjung bebas bereksplorasi		Q14	
	<i>Communication</i>	Brosur		Informasi yang lengkap pada brosur	Kuesioner	Q15
				Ketersediaan brosur dalam bahasa asing		Q16
		Kemampuan komunikasi	Kemampuan komunikasi pada karyawan	Q17		
		Informasi	Kejelasan penunjuk arah di dalam museum	Q18		
			Kejelasan informasi pada koleksi pameran	Q19		
	<i>Consumables</i>	Souvenir	Variasi bahan konsumsi di toko	Kuesioner dan Observasi	Q20	
			Harga bahan konsumsi di toko		Q21	
			Kemenarikan barang konsumsi di toko		Q22	

Sumber: HISTOQUAL History Quality oleh Frochot dan Hughes (2000)

## F. Analisis Data

Pada analisis data, penulis menggunakan metode analisis deskriptif dimana teknik ini adalah sebuah teknik yang mendeskripsikan sebuah data statistik dan menarik kesimpulan secara umum (Sugiyono, 2014). Dari definisi tersebut, penulis bermaksud untuk menggunakan analisis deskriptif untuk hasil dari data kualitas pelayanan di Museum Pendidikan Surabaya.

Adapun alat pengukuran analisis yang akan digunakan oleh penulis adalah skala likert. Sugiyono (2014) mengatakan skala likert diperuntukan menjadi skala dalam jenis sampel penelitian untuk menentukan perilaku, opini, dan penilaian terhadap individu atau kelompok sehubungan dengan kejadian sosial yang sedang menjadi subjek observasi. Berikut merupakan skala penilaian yang akan diterapkan:

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

<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Sangat Setuju / Sangat Berkualitas	Setuju / Berkualitas	Netral / Cukup Berkualitas	Tidak Setuju / Tidak Berkualitas	Sangat Tidak Setuju / Sangat Tidak Berkualitas
<i>Strongly Agree</i>	<i>Agree</i>	<i>Netral</i>	<i>Disagree</i>	<i>Strongly Disagree</i>

Sumber : Sugiyono, 2013



## G. Pengujian Keabsahan Data

### 1. Uji Validitas

Untuk menguji sebuah kuesioner tersebut sah atau tidaknya dapat menggunakan Uji Validitas. Metode ini menjadi tolak ukur suatu kestabilan dan konsistensi subjek penelitian untuk merespon sekumpulan pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan dirangkai dalam wujud kuesioner (Sujarweni,2015). Pernyataan ini juga diperkuat oleh Sugiyono (2017), validitas memperlihatkan kesesuaian antara data yang telah dihimpun oleh penulis dengan data yang telah ada dan terjadi pada objek. Jika data yang diperoleh penulis linear dan hasilnya dapat terukur, maka data tersebut dikatakan valid.

Dalam menguji validitas kuesioner, dapat menggunakan sistem perangkat analisis SPSS atau *Statistical Package for the Social Science* versi 23 maupun manual dengan memakai rumus korelasi dari Pearson. Adapun rumus korelasi dari Pearson yaitu :

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

Keterangan :

n = Banyak data

X = Nilai skor dari item instrument

Y = Total skor dari seluruh item instrument

Apabila r yang dihitung > dari r tabel, maka pertanyaan dari kuesioner tersebut adalah valid. Lain hal jika r yang dihitung < dari r tabel, maka pertanyaan dinyatakan tidak valid. Mengacu pada

perhitungan rumus uji validitas maka didapati hasil dari kuesioner adalah :

**TABEL 4**  
**HASIL VALIDITAS**

<b>Nomor Pertanyaan</b>	<b>r Tabel</b>	<b>r Hitung</b>	<b>Keterangan</b>
1	0,361	0,614	VALID
2	0,361	0,559	VALID
3	0,361	0,675	VALID
4	0,361	0,687	VALID
5	0,361	0,560	VALID
6	0,361	0,691	VALID
7	0,361	0,603	VALID
8	0,361	0,731	VALID
9	0,361	0,688	VALID
10	0,361	0,681	VALID
11	0,361	0,746	VALID

**TABEL 4**  
**VALIDITAS**  
**(LANJUTAN)**

<b>Nomor Pertanyaan</b>	<b>r Tabel</b>	<b>r Hitung</b>	<b>Keterangan</b>
12	0,361	0,513	VALID
13	0,361	0,750	VALID
14	0,361	0,550	VALID
15	0,361	0,638	VALID
16	0,361	0,446	VALID
17	0,361	0,716	VALID
18	0,361	0,778	VALID
19	0,361	0,827	VALID
20	0,361	0,461	VALID
21	0,361	0,395	VALID
22	0,361	0,494	VALID

Sumber : Olah Data Penulis, 2022

Berdasarkan hasil data tersebut, seluruh pertanyaan yang melalui uji validasi dapat dinyatakan valid. Karena nilai r hitung lebih besar dari pada r tabel.

## **2. Uji Reliabilitas**

Dalam mengukur sesuatu, alat ukur yang dipakai haruslah mencakup stabilitas yang akurat dari waktu ke waktu agar selalu konstan terhadap hasilnya. Silalahi (2012) menyatakan uji reliabilitas adalah metode pengukuran yang dapat dinilai keandalannya dan dapat dipercaya apabila hasil pengukuran memakai alat ukur yang stabil dan

konsistensi yang tinggi. Dalam pengujian reliabilitas dapat dikerjakan bersama dengan seluruh pertanyaan kuesioner, tidak seperti pengujian validitas yang hanya memfokuskan satu per satu pertanyaan. Pada umumnya pengujian reliabilitas dapat menggunakan rumus dari Alpha Cronbach yaitu :

$$\alpha = \left( \frac{k}{(k-1)} \right) \left( 1 - \frac{\sum a^2 b}{a^2 t} \right)$$

Keterangan :

$\alpha$  = Koefisien Alpha Cronbach

k = Jumlah item pertanyaan

$\sum a^2 b$  = Jumlah varian butir

$a^2 t$  = Varian total

Berdasarkan rumus diatas, penulis melakukan pengujian terhadap reliabilitas dengan sistem aplikasi SPSS dan berikut merupakan hasil dari uji tersebut :

**TABEL 5**  
**HASIL RELIABILITAS**

<b>Hasil Uji Reliabilitas</b>	
<b>Koefisien Reliabilitas</b>	<b>Interpretasi</b>
0,910	Sangat Tinggi

Sumber : Olah Data Penulis, 2022

## H. Jadwal Penelitian

**TABEL 6**  
**JADWAL PROYEK AKHIR**

No	Perencanaan Kegiatan	Bulan									
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt
1	Penyusunan Term of Reference										
2	Pengumpulan TOR dan Pengajuan Dosen Pembimbing										
3	Pengumuman Dosen Pembimbing										
4	Penyusunan Proposal Penelitian										
5	Sidang Proposal Penelitian										
6	Revisi Proposal Penelitian										
7	Survey dan Pengumpulan Data										
8	Olah Data										
9	Hasil Penelitian										
10	Sidang Hasil Penelitian										

Sumber : Olah Data Penulis, 2022