

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Mohamad Ali (1982:120) bahwa, metode penelitian deskriptif digunakan untuk memecahkan sekaligus menjawab permasalahan yang terjadi pada masa sekarang.

Sedangkan yang dimaksud dengan pendekatan kuantitatif (Arikunto (2006: 12) mengemukakan tentang penelitian kuantitatif yakni pendekatan penelitian yang banyak menggunakan angka-angka, mulai dari mengumpulkan data, penafsiran terhadap data yang diperoleh, serta pemaparan hasilnya. Dengan menggunakan metode deskriptif kuantitatif ini diselaraskan dengan variabel penelitian yang memfokuskan pada masalah-masalah aktual dan fenomena yang mana saat ini sedang terjadi dengan hasil penelitian berupa angka yang memiliki arti.

Berdasarkan penjelasan tersebut, *output* yang dikeluarkan dalam penelitian ini sesuai dengan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif yakni berupa gambaran dan kesimpulan dari kepuasan wisatawan di Museum Sri Baduga Bandung.

B. Objek Penelitian

Menurut Supranto (2000: 21) obyek penelitian adalah himpunan elemen yang dapat berupa orang, organisasi atau barang yang akan diteliti. Pada penelitian ini, objek penelitian yaitu semua wisatawan nusantara berdomisili Bandung yang pernah mengunjungi museum Sri Baduga.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian merupakan wilayah yang ingin diteliti oleh peneliti. Menurut Sugiyono (2011: 80) “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.”

Pada penelitian ini populasi yang di ambil adalah wisatawan yang pernah berkunjung ke Museum Sri Baduga Bandung dengan jumlah 300 responden.

2. Sampel

Peneliti menggunakan teknik *non probability sampling* dikarenakan populasi yang ada bersifat *infinite* atau *sampling frame* nya tidak diketahui dengan pasti. Sedangkan teknik pengambilan sampelnya berupa *convenience sampling*. Menurut Suprihadi (2005) Convenience sampling sendiri adalah teknik pengambilan sampel yang mengambil elemen - elemen termudah saja. Pemilihan elemen ini, sepenuhnya bergantung pada penilaian peneliti atau pewawancara sehingga peneliti bebas menentukan elemen yang paling mudah. Penelitian *non probabillity* tidak memiliki batas atau perhitungan khusus dalam menentukan jumlah sampel. Lebih banyak sampel maka lebih baik juga kualitas sampel tersebut.

Namun, peneliti menetapkan minimal sampel penelitian ini sebanyak 300 sampel, merujuk pada ukuran baik buruknya suatu sampel yang dijelaskan oleh heuristic dalam tabel berikut:

Tabel 2: Ukuran Sampel Heuristic

Sample Size	Quality
50	Very Poor
100	Poor
200	Fair
300	Good
500	Very Good
1,000	Excellent

Sumber: Siddiqui, 2013

D. Metode Pengumpulan Data

1. Teknik Kumpul data

a. Penyebaran Kuesioner

Penyebaran kuesioner disebarakan kepada seluruh wisatawan yang berkunjung ke Museum Sri Baduga Bandung dengan mengisi penyebaran kuisisioner secara online menggunakan google forms. Pada kuesioner di google forms, peneliti menetapkan dimana 1 email hanya dapat mengisi 1 buah kuesioner saja. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan validitas yang tinggi karena tidak ada responden ganda didalamnya.

b. Observasi

Observasi dilakukan dengan cara mendatangi langsung Museum Sri Baduga Bandung dengan tujuan untuk mengamati secara cermat akan keadaan aktual yang terjadi guna mendukung hasil penyebaran kuesioner.

c. Wawancara Tidak terstruktur

Wawancara tidak terstruktur dilakukan dengan cara mendatangi langsung pengelola museum Sri Baduga Bandung bagian staff fungsional dengan tujuan untuk mendapatkan data penunjang khususnya untuk memperkuat latar belakang penelitian serta menambah gambaran umum Museum Sri Baduga.

2. Alat Kumpul Data

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2015:142). Peneliti menggunakan alat kumpul data berupa kuesioner pada penelitian ini.

E. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel penelitian menurut Sugiyono (2015, h.38) adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari obyek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Definisi variabel-variabel penelitian harus dirumuskan untuk menghindari kesesatan dalam mengumpulkan data. Dalam penelitian ini, definisi operasional variabelnya adalah sebagai berikut :

Tabel 3 : Operasional Variabel

Variabel/Konsep variabel	Dimensi	Indikator	skala
Kualitas Pelayanan (Tjiptono, 2008)	Tangibles Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Tjiptono, 2016: 136-137)	<ul style="list-style-type: none">● Tampilan Bangunan● Fasillitas● Teknologi● Penampilan Karyawan	<i>Likerts</i>
	Reliability Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Tjiptono, 2016: 136- 137)	<ul style="list-style-type: none">● Kecepatan Pelayanan● Ketepatan Pelayanan● Rasa Simpatik	<i>Likerts</i>

Variabel/Konsep variabel	Dimensi	Indikator	skala
	Responsiveness Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Tjiptono, 2016: 136- 137)	<ul style="list-style-type: none"> ● Pelayanan Responsif ● Penyampaian yang Jelas dan Mudah Dimengerti 	<i>Likerts</i>
	Assurance Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Tjiptono, 2016: 136- 137)	<ul style="list-style-type: none"> ● Sopan Santun ● Pengetahuan yang Dimiliki 	<i>Likerts</i>
	Empati Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Tjiptono, 2016: 136-137)		<i>Likerts</i>

F. Analisis Data

1. Analisis Data

a. Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif, analisis deskriptif sendiri yaitu statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2017:147).

b. Uji validitas

Validitas menurut Sugiyono (2017:125) menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Untuk mencari validitas sebuah item, kita mengkorelasikan skor item dengan total item-item tersebut. Jika r hitung lebih besar atau sama dengan r tabel maka butir pertanyaan dalam kuesioner ditanyakan valid. Jika r hitung lebih kecil dari r tabel maka butir pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan tidak valid.

Nilai r tabel untuk 30 responden dengan signifikansi sebesar 5% adalah 0,361.

Dalam mencari nilai korelasi penulis menggunakan rumus pearson Product Moment, dengan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan :

r_{xy} = koefisien korelasi

n = jumlah responden uji coba

X = skor tiap item

Y = skor seluruh item responden uji coba

Berikut hasil dari perhitungan uji validitas terhadap butir pertanyaan dalam kuesioner yang sudah penulis buat.

Tabel 4 : Hasil Uji Validitas

		x1	x2	x3	x4	x5	x6
x1	Pearson Correlation	1	.617**	.426*	.603**	.405*	.440*
	Sig. (2-tailed)		.000	.019	.000	.026	.015
	N	30	30	30	30	30	30
x2	Pearson Correlation	.617**	1	.497**	.550**	.270	.342
	Sig. (2-tailed)	.000		.005	.002	.150	.065
	N	30	30	30	30	30	30
x3	Pearson Correlation	.426*	.497**	1	.414*	.425*	.388*
	Sig. (2-tailed)	.019	.005		.023	.019	.034
	N	30	30	30	30	30	30
x4	Pearson Correlation	.603**	.550**	.414*	1	.585**	.418*
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.023		.001	.021
	N	30	30	30	30	30	30
x5	Pearson Correlation	.405*	.270	.425*	.585**	1	.829**
	Sig. (2-tailed)	.026	.150	.019	.001		.000
	N	30	30	30	30	30	30
x6	Pearson Correlation	.440*	.342	.388*	.418*	.829**	1
	Sig. (2-tailed)	.015	.065	.034	.021	.000	
	N	30	30	30	30	30	30
x7	Pearson Correlation	.436*	.385*	.400*	.438*	.682**	.675**
	Sig. (2-tailed)	.016	.035	.029	.015	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
x8	Pearson Correlation	.593**	.483**	.368*	.549**	.726**	.704**
	Sig. (2-tailed)	.001	.007	.045	.002	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
x9	Pearson Correlation	.204	.277	.356	.444*	.597**	.561**
	Sig. (2-tailed)	.279	.138	.054	.014	.000	.001
	N	30	30	30	30	30	30
x10	Pearson Correlation	.400*	.252	.198	.445*	.594**	.468**
	Sig. (2-tailed)	.029	.179	.295	.014	.001	.009
	N	30	30	30	30	30	30
x11	Pearson Correlation	.437*	.285	.356	.350	.246	.320
	Sig. (2-tailed)	.016	.127	.054	.058	.191	.085
	N	30	30	30	30	30	30
x12	Pearson Correlation	.454*	.473**	.436*	.331	.467**	.621**
	Sig. (2-tailed)	.012	.008	.016	.074	.009	.000
	N	30	30	30	30	30	30
x13	Pearson Correlation	.666**	.478**	.409*	.493**	.500**	.430*
	Sig. (2-tailed)	.000	.008	.025	.006	.005	.018
	N	30	30	30	30	30	30
		x7	x8	x9	x10	x11	x12
x1	Pearson Correlation	.436*	.593**	.204	.400*	.437*	.454*
	Sig. (2-tailed)	.016	.001	.279	.029	.016	.012
	N	30	30	30	30	30	30
x2	Pearson Correlation	.385*	.483**	.277	.252	.285	.473**
	Sig. (2-tailed)	.035	.007	.138	.179	.127	.008
	N	30	30	30	30	30	30
x3	Pearson Correlation	.400*	.368*	.356	.198	.356	.436*
	Sig. (2-tailed)	.029	.045	.054	.295	.054	.016
	N	30	30	30	30	30	30
x4	Pearson Correlation	.438*	.549**	.444*	.445*	.350	.331
	Sig. (2-tailed)	.015	.002	.014	.014	.058	.074
	N	30	30	30	30	30	30
x5	Pearson Correlation	.682**	.726**	.597**	.594**	.246	.467**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.191	.009
	N	30	30	30	30	30	30
x6	Pearson Correlation	.675**	.704**	.561**	.468**	.320	.621**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.009	.085	.000
	N	30	30	30	30	30	30
x7	Pearson Correlation	1	.690**	.483**	.657**	.573**	.561**
	Sig. (2-tailed)		.000	.007	.000	.001	.001
	N	30	30	30	30	30	30
x8	Pearson Correlation	.690**	1	.622**	.612**	.447*	.613**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.013	.000
	N	30	30	30	30	30	30
x9	Pearson Correlation	.483**	.622**	1	.590**	.443*	.692**
	Sig. (2-tailed)	.007	.000		.001	.014	.000
	N	30	30	30	30	30	30
x10	Pearson Correlation	.657**	.612**	.590**	1	.621**	.554**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001		.000	.001
	N	30	30	30	30	30	30
x11	Pearson Correlation	.573**	.447*	.443*	.621**	1	.631**
	Sig. (2-tailed)	.001	.013	.014	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
x12	Pearson Correlation	.561**	.613**	.692**	.554**	.631**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.001	.000	
	N	30	30	30	30	30	30
x13	Pearson Correlation	.485**	.616**	.409*	.433*	.504**	.609**
	Sig. (2-tailed)	.007	.000	.025	.017	.004	.000
	N	30	30	30	30	30	30

		x13	x14
x1	Pearson Correlation	.666**	.708**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	30	30
x2	Pearson Correlation	.478**	.616**
	Sig. (2-tailed)	.008	.000
	N	30	30
x3	Pearson Correlation	.409*	.590**
	Sig. (2-tailed)	.025	.001
	N	30	30
x4	Pearson Correlation	.493**	.697**
	Sig. (2-tailed)	.006	.000
	N	30	30
x5	Pearson Correlation	.500**	.785**
	Sig. (2-tailed)	.005	.000
	N	30	30
x6	Pearson Correlation	.430*	.773**
	Sig. (2-tailed)	.018	.000
	N	30	30
x7	Pearson Correlation	.485**	.793**
	Sig. (2-tailed)	.007	.000
	N	30	30
x8	Pearson Correlation	.616**	.852**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	30	30
x9	Pearson Correlation	.409*	.706**
	Sig. (2-tailed)	.025	.000
	N	30	30
x10	Pearson Correlation	.433*	.726**
	Sig. (2-tailed)	.017	.000
	N	30	30
x11	Pearson Correlation	.504**	.653**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000
	N	30	30
x12	Pearson Correlation	.609**	.791**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	30	30
x13	Pearson Correlation	1	.746**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	30	30

Sumber: Olahan Data Peneliti, 2022

Berdasarkan tabel diatas, nilai r hitung dari butir pertanyaan kuesioner yang sudah penulis buat, hasilnya lebih besar dari r tabel yakni 0,361. Sehingga, seluruh butir pertanyaan yang dibuat penulis sudah valid dan sesuai ketentuan.

c. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan terhadap item pernyataan dalam kuesioner yang telah dinyatakan valid. Nilai reliabilitas dinyatakan dengan koefisien Alpha Cronbach berdasarkan kriteria batas terendah reliabilitas adalah 0,6 dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma^2 b}{\sigma^2 t} \right]$$

Keterangan:

r_{11} = koefisien reliabilitas alpha

k = jumlah item pertanyaan

$\sum \sigma^2 b$ = jumlah varian butir

$\sigma^2 t$ = varians total.

Berikut hasil dari perhitungan uji reliabilitas terhadap kuesioner yang sudah penulis buat.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.768	14

Berdasarkan tabel di atas, nilai dari uji reliabilitas yang di dapat adalah 0,768 yang dimana nilai tersebut sudah melebihi standar nilai uji reliabilitas dengan rumus alpha Cronbach. Sehingga, kuesioner peneliti termasuk reliabel dan dapat digunakan sebagai kuesioner acuan apabila nanti ada penelitian serupa mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung museum Sri Baduga Bandung.

2. Alat Analisis Data

Penelitian ini menggunakan skala likert sebagai alat analisis data. Menurut Sugiyono (2014: 93) skala likert digunakan untuk pengukuran pendapat, sikap serta tanggapan dari seseorang maupun kelompok orang sesuai dengan variabel – variabel di dalamnya. Hal tersebut adalah penggunaan yang benar di dalam sebuah penelitian. Berikut pembobotan yang digunakan dalam skala likert :

Tabel 5 : Skala Likert

<i>Strongly Disagree</i>	Sangat Tidak Setuju
<i>Disagree</i>	Tidak Setuju
<i>Undivided</i>	Tidak Tahu
<i>Agree</i>	Setuju
<i>Strongly Agree</i>	Sangat Setuju

Sumber: Sugiyono (2013: 136)

Untuk menganalisis skala likert perlu menentukan garis kontinumnya. Menurut Darmadi (2011) dalam menentukan garis kontinum, dapat melalui perhitungan dengan mengikuti langkah – langkah sebagai berikut :

- a. Melakukan Pembobotan

Pembobotan dilakukan menggunakan rumus $T \times P_n$ dimana;

T = Jumlah panelis yang menjawab

P_n = Pilihan angka skor likert

- b. Mencari nilai interpretasi skor

Untuk mendapat hasil interpretasi, perlu diketahui terlebih dahulu skor tertinggi dan terendah, dimana;

Y = skor tertinggi likert x jumlah panelis
 X = skor terendah likert x jumlah panelis

- c. Mencari interval

Interval dibutuhkan untuk mencocokkan nilai index akhir. Interval sendiri didapat dengan rumus sebagai berikut;

Interval = $100 : 5$

= 20

