

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. (Sugiyono, 2017). Sehingga dalam penelitian kuantitatif, sesuai dengan namanya banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya. (Arikunto, 2006).

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

Penelitian ini dilakukan di PT Dwidaya Tour&Travel Makassar. Travel ini berlokasi di Trans Studio Mall Makassar, lantai LG B-10, Maccini Sombala, Tamalate, Makassar, Sulawesi Selatan 90224.

##### 1. Tinjauan Umum Perusahaan

Berdiri sejak 19 Juli 1967, PT Dwidaya World Wide dipercaya sebagai salah satu travel agent terbesar di Indonesia. Di bawah nama brand Dwidayatour, kami memiliki lebih dari 70 cabang yang tersebar kota-kota besar di seluruh Indonesia. Setiap tahunnya beberapa penghargaan bergengsi berhasil didapatkan oleh Dwidayatour, diantaranya adalah 'Top Travel Agent' oleh beberapa maskapai penerbangan terkemuka dunia seperti Singapore Airlines, Cathay Pacific, Qatar Airways, KLM Royal

Dutch, Garuda Indonesia, Eva Air, Lufthansa German Airlines, dan masih banyak lagi.

## 2. Logo Perusahaan

### **GAMBAR 3** **LOGO PT DWIDAYA TOUR & TRAVEL**



Sumber : PT Dwidaya Tour&Travel Makassar

### 3. Produk Paket Turki di PT Dwidaya Tour & Travel Makassar (10D9N)

#### *Itinerary* Paket Wisata Turki PT Dwidaya Tour & Travel Makassar

WAKTU	KETERANGAN
<b>Day 1</b>	<p><b>Jakarta – Istanbul</b> Malam hari pada waktu dan tempat yang sudah ditentukan sebelumnya, Kita akan berkumpul di Bandar Udara Soekarno Hatta (CGK). Untuk bersama-sama menuju Turki dengan kota tujuan pertama yaitu di Istanbul.</p>
<b>Day 2</b>	<p><b>Istanbul – Bursa</b> Tiba di Kota Istanbul, Anda akan langsung melanjutkan perjalanan menuju Kota Bursa untuk mengunjungi Grand Mosque yang menjadi Masjid terbesar yang ada di kota ini. Setelah itu anda akan diantar ke Hotel untuk makan malam dan juga beristirahat.</p>
<b>Day 3</b>	<p><b>Bursa – Kusadasi</b> Hari ini Anda akan melanjutkan perjalanan menuju Kusadasi untuk mengunjungi House Of Virgin Mary yang dipercaya sebagai tempat tinggal Bunda Maria dan Turkish Delight Shop untuk membeli cemilan khas Turki. Setelah itu anda akan diantar ke hotel untuk makan malam dan beristirahat.</p>
<b>Day 4</b>	<p><b>Kusadasi – Ephesus – Pamukkale</b> Dengan menggunakan Bus, Anda akan diajak ke Kota Ephesus untuk mengunjungi peninggalan zaman Romawi seperti The Great Theater, Library of Celcus, Augustus Gate, Salamis Theatre &amp; Gymnasium dan Leather Factory Outlet. Setelah itu anda akan melanjutkan perjalanan menuju Pamukkale dan mengunjungi Hierapolis Ancient city, Photostop Cleopatra Pool &amp; Traventin (Cotton Castle) dan juga mengunjungi Textile Outlet.</p>
<b>Day 5</b>	<p><b>Pamukkale – Konya – Cappadocia</b> Setelah makan pagi perjalanan dilanjutkan menuju Cappadocia dengan melewati kota Konya dan berfoto di Caravanserai, dimana dahulu di gunakan sebagai tempat perhentian para pedagang. Perjalanan dilanjutkan menuju ke Cappadocia untuk bersantap malam dan beristirahat.</p>

*Itinerary Paket Wisata Turki PT Dwidaya Tour & Travel Makassar*

<b>WAKTU</b>	<b>KETERANGAN</b>
<b>Day 6</b>	<p><b>Cappadocia</b></p> <p>Setelah santap pagi, Anda akan diajak untuk mengikukti Hot Air Baloon(Optional) sambil menikmati keindahan pemandangan Cappadocia dari ketinggian. City tour di lanjutkan dengan mengunjungi Goreme Open Air Museum dan Uchisar Valley, Pigeon Valley, Mushroom Headrock, Avanos village. Kemudian Anda akan mengunjungi Toko perhiasan, karpet dan pabrik pembuatan keramik Avanos Pottery dan Anda dapat mempelajari bagaimana membuat keramik.</p>
<b>Day 7</b>	<p><b>Cappadocia – Ankara – Bolu</b></p> <p>Pagi hari Anda akan melanjutkan perjalanan menuju ke Ankara untuk mengunjungi Mausoleum of Atatürk yang merupakan makam dari Presiden pertama Turkey yaitu Mustafa Kemal Attaturk. Di perjalanan Anda akan photo stop di Salt Lake. Setibanya di Bolu Anda akan diantar ke hotel untuk beristirahat</p>
<b>Day 8</b>	<p><b>Bolu – Istanbul</b></p> <p>Setelah sarapan, hari ini Anda akan melanjutkan perjalanan menuju kota Istanbul. Sesampainya di Istanbul Anda akan diajak mengunjungi Nisantasi Shopping Street untuk bebas berbelanja. Dan diajak mengunjungi Grand Bazaar* dimana Anda dapat berbelanja souvenir lokal dan oleh-oleh di sini. Lalu, Anda akan berkesempatan ikut Bosphorus Cruise** dimana Anda dapat menikmati pemandangan indah kota Turkey dari sungai Bosphorus yang terkenal.</p>
<b>Day 9</b>	<p><b>Istanbul – Jakarta</b></p> <p>Setelah santap pagi, Hari ini Anda akan diajak citytour dengan mengunjungi Blue Mosque yaitu masjid yang memiliki 6 menara dan dinding mesjidnya dihias oleh keramik berwarna biru, Hippodrome Square yang sudah ada sejak zaman Byzantium &amp; Topkapi Place** yang merupakan lambang kejayaan masa kesultanan Ottoman. Kemudian tak lupa juga Anda akan mengunjungi Hagia Sophia. Lalu akan di antar ke bandara untuk menuju ke Jakarta.</p>
<b>Day 10</b>	<p><b>Tiba di Jakarta</b></p> <p>Dengan tiba di Bandar Udara Soekarno Hatta maka berakhir sudah perjalanan Wisata Turki kali ini.</p>

Sumber : PT Dwidaya Tour&Travel Makassar.

## C. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditentukan untuk dipelajari terlebih dahulu baru setelah itu ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2013). Populasi pada penelitian ini yaitu konsumen yang pernah menggunakan jasa PT Dwidaya Tour & Travel Makassar dari tahun 2019 sampai dengan 2021, sejumlah 297 orang.

### 2. Sampel

Menurut Siyoto (2015), sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, ataupun bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya. Menurut Arikunto (2006), sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Sampel dapat menghemat waktu pada proses penelitian sebab tidak perlu seluruh populasi yang diteliti. Dengan keterbatasan dalam penelitian ini maka sampel yang diambil oleh peneliti adalah beberapa pengguna jasa PT Dwidaya Tour & Travel Makassar yang pernah mengikuti dan membeli jasa Paket Wisata ke Turki.

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan jenis *convenience sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan dari anggota populasi yang dengan setuju memberikan informasi tersebut (sugiono 2017).

Teknik ini dipilih untuk memenuhi tujuan dari peneliti, yaitu bahwa sampel harus merupakan konsumen dari pengguna jasa PT Dwidaya Tour & Travel Makassar periode Desember 2019 – Desember 2021.

Penulis juga merumuskan rumus Taro Yamane atau rumus slovin dalam (Sugiyono, 2017) untuk menentukan jumlah sampel yang akan diteliti dengan rumus sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

n : Jumlah sampel yang akan diteliti

N : Jumlah populasi

e : Tingkat kesalahan sampel (10%)

Berdasarkan rumus diatas, berikut perhitungan jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penulisan ini :

$$\begin{aligned} n &= \frac{297}{1 + 297(0.10)^2} \\ &= 74,81 \end{aligned}$$

Hasil dari perhitungan jumlah sampel yang akan digunakan dalam penulisan ini adalah 74,81 atau dibulatkan menjadi 75 responden.

#### D. Metode Pengumpulan Data

Pada penulisan ini, penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut :

##### 1. Kuesioner

Metode pertama yang digunakan penulis untuk pengumpulan data adalah dengan kuesioner. Kuesioner adalah sebuah teknik pengumpulan data dengan cara memberikan sejumlah pertanyaan kepada responden, setelah itu akan dijawab oleh responden. (Sugiyono, 2017). Untuk menilai kepuasan para konsumen perusahaan PT Dwidaya Tour & Travel Makassar terhadap paket wisata Turki, penulis membagikan kuesioner yang nantinya akan diisi oleh para pengguna jasa PT Dwidaya Tour & Travel Makassar. Kuesioner yang dibagikan akan berkenaan dengan dimensi kualitas pelayanan; *Tangibles, Empahy, Reliability, Responsiveness, Assurance* dalam kuesioner menggunakan skala pengukuran ordinal sebagai berikut:

**TABEL 2**  
**SKALA PENGUKURAN**

SB Mempunyai 5	Sangat Baik
B Mempunyai 4	Baik
CB Mempunyai 3	Cukup Baik
KB Mempunyai 2	Kurang Baik
SKB Mempunyai 1	Sangat Kurang Baik

*Sumber : (Parasuraman et al, 2001)*

### 3. Studi Kepustakaan

Metode selanjutnya yang digunakan oleh penulis yaitu dengan menggunakan Studi kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaahan terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan. (Nazir, 2013). Penulis menggunakan teknik ini karena membutuhkan masukan dari literatur terkait maupun hasil dari penelitian yang sudah dilakukan terlebih dahulu. Sumber dari studi kepustakaan tersebut diambil dari jurnal, literatur, buku, maupun hasil penelitian.

#### **E. Definisi Operasional Variabel**

Definisi Operasional menurut Silalahi (2015:311) adalah definisi tentang pernyataan seperangkat petunjuk, kriteria, atau operasi yang lengkap mengenai apa yang akan diteliti dan bagaimana menelitinya dengan memiliki rujukan-rujukan empirik.

**TABEL 3**  
**MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL**

VARIABEL	SUB-VARIABEL	DIMENSI	INDIKATOR	PERNYATAAN	KODE ITEM
Kualitas Pelayanan	<i>Expected Services</i>	<i>Tangibles</i>	Karyawan Yang Berpenampilan Rapi dan Professionel	Semua Staf PT Dwidaya Tour&Travel Makassar berpenampilan rapi dan profesional	Q1
			Konsumsi Konsumen Paket Turki	PT Dwidaya Tour&Travel Makassar memberikan konsumsi yang enak dan menu yang bervariasi	Q2
			Transportasi Konsumen Paket Turki	Kualitas Transportasi darat dan udara yang digunakan selama perjalanan wisata Turki aman, nyaman, dan layak	Q3
			Akomodasi Konsumen Paket Turki	Hotel selama berada di Turki aman, nyaman dan jaraknya dekat dengan objek wisata	Q4
			Atraksi Wisata pada Paket Turki	Atraksi Wisata yang dikunjungi selama perjalanan wisata Turki bervariasi	Q5
		Tour Leader yang memperlakukan konsumen secara penuh perhatian	Tour Leader memberikan bantuan terhadap dokumen perjalanan, barang, dan bagasi konsumen	Q6	

VARIABEL	SUB-VARIABEL	DIMENSI	INDIKATOR	PERNYATAAN	KODE ITEM
		<i>Empathy</i>	Kesehatan Konsumen	Tour Leader Memperhatikan kondisi kesehatan para konsumen selama dalam perjalanan wisata Turki	Q7
			Karyawan Yang memahami kebutuhan konsumen	Seluruh staf dan tour leader memiliki inisiatif untuk menanyakan keperluan khusus konsumen	Q8
			Sungguh-Sungguh mengutamakan kepentingan konsumen	Tour Leader mengutamakan kepentingan para konsumen	Q9
		<i>Reliability</i>	Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan	PT Dwidaya Tour&Travel Makassar memenuhi kebutuhan konsumen sesuai yang dijanjikan	Q10
			Dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa Konsumen	Tour Leader dapat diandalkan dalam menangani masalah konsumen selama perjalanan wisata Turki berlangsung	Q11
		<i>Responsiveness</i>	Layanan yang segera atau cepat bagi konsumen	Petugas <i>Front Office</i> baik dikantor dan di Hotel Turki melayani konsumen dengan cepat	Q12
			Kesediaan untuk membantu konsumen	Tour Leader tanggap dalam membantu para konsumen	Q13
			Kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan	Seluruh petugas dapat merespon semua permintaan konsumen dengan baik	Q14
			Karyawan yang menumbuhkan rasa percaya pada Konsumen	Tour Leader mampu berkomunikasi dengan baik kepada konsumen	Q15

VARIABEL	SUB-VARIABEL	DIMENSI	INDIKATOR	PERNYATAAN	KODE ITEM
		<i>Assurance</i>	Membuat konsumen merasa aman selama melakukan transaksi	Petugas Front Office PT Dwidaya Tour&Travel Makassar membuat proses transaksi dengan para konsumen secara aman	Q1 6
			Karyawan yang secara konsisten bersikap sopan	Seluruh petugas memiliki sikap yang ramah dan sopan kepada konsumen	Q1 7
			Karyawan yang mampu menjawab pertanyaan pelanggan	Tour Leader mampu menjawab pertanyaan konsumen	Q1 8

Sumber : Pengolahan Penulis (2021), Parasuraman (1994) dalam Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra (2016),

## F. Analisis Data

Penelitian kuantitatif dilakukan dengan cara menganalisis data sebagai kegiatan setelah pengumpulan data dari responden atau sumber data lain yang dapat dipercaya. Semua responden mempresentasikan data untuk setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk memverifikasi hipotesis yang diajukan (Sugiyono, 2018).

### 1. Teknik Analisis Data

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis statistic deskriptif. Statistik deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan menggambarkan data yang terakumulasi. Maksud menarik kesimpulan berlaku untuk general (umum). (Sugiyono, 2018).

### 2. Alat Analisis Data

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan Microsoft Excel serta analisis data komputerisasi dengan menggunakan IBM SPSS Statistics 26 untuk mengolah statistic yang selanjutnya akan diperlihatkan sebagai gambar, grafik, maupun tabel. Setiap indikator dinilai pada Skala Likert dimana tanggapan dari setiap item alat mempunyai gradasi dari yang paling positif hingga paling negatif yang dapat berupa kata-kata dan diberi skor.

**TABEL 4**  
**SKALA RENTANG**

Indikator Penilaian	Keterangan
Sangat Baik	4,21-5,0
Baik	3,41-4,2
Cukup Baik	2,61-3,4
Kurang Baik	1,81-2,6
Sangat Kurang Baik	1-1,8

#### **G. Validitas dan Reliabilitas**

Dalam penulisan ini alat ukur yang digunakan adalah kuesioner. Maka dari itu, penulis akan menguji alat ukur tersebut agar benar-benar dapat mengukur variabel yang ada (*valid*) serta dapat memberikan hasil pengukuran yang konsisten dan dapat dipercaya (*reliable*).

## 1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur sah atau *valid* tidaknya suatu alat ukur, dalam hal ini adalah kuesioner. Menurut (Silalahi, 2012) suatu kuesioner dapat dikatakan *valid* jika pertanyaan pada kuesioner tersebut mampu mengukur apa yang akan diukur. Uji Validitas dapat dilakukan secara manual dengan menggunakan 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 suatu item instrument

Y : Total skor dari seluruh item instrument

Jika r yang dihitung >r tabel, maka butir pertanyaan pada kuesioner tersebut dapat dikatakan valid. Sebaliknya apabila r yang dihitung <r tabel, maka akan dinyatakan tidak valid.

Pada penulisan ini, uji validitas dilakukan menggunakan sistem SPP *Statistics 26* yang menilai 20 pertanyaan pada setiap variabelnya. Data yang digunakan berasal dari 30 responden dengan nilai signifikan 5%, sehingga didapatkan r tabel sebesar 0,361. Kuesioner dikatakan valid apabila r yang dihitung lebih besar dari 0,361. Berikut hasil olahannya :

**TABEL 5**  
**HASIL UJI VALIDITAS**  
**(n=30)**

No Butir Kuesioner (Ekspektasi)	rtabel	Rhitung	Keterangan
1	0,361	0,453	VALID
2	0,361	0,518	VALID
3	0,361	0,464	VALID
4	0,361	0,403	VALID
5	0,361	0,457	VALID
6	0,361	0,525	VALID
7	0,361	0,456	VALID
8	0,361	0,401	VALID
9	0,361	0,567	VALID
10	0,361	0,467	VALID
11	0,361	0,487	VALID
12	0,361	0,411	VALID
13	0,361	0,496	VALID
14	0,361	0,413	VALID
15	0,361	0,404	VALID
16	0,361	0,433	VALID
17	0,361	0,419	VALID
18	0,361	0,546	VALID

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penulis 2022

## 2. Uji Reliabilitas

Menurut (Silalahi, 2012) yang menyebutkan bahwa dalam suatu penulisan alat ukur yang digunakan dapat dikatakan memiliki reliabilitas dan dapat dipercaya apabila hasil pengukuran menggunakan alat ukur tersebut stabil dan konsisten. Apabila alat ukur tersebut digunakan lebih dari satu kali untuk mengukur masalah yang sama, dan hasil pengukurannya konsisten relatif sama, maka alat ukur tersebut dapat dikatakan *reliable*. Uji Reliabilitas dilakukan dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach*, yaitu:

$$\alpha = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{cc}{a_t^2} \right)$$

Keterangan :

$\alpha$  = Koefisien *Alpha Cronbac*

$k$  = Jumlah butir pertanyaan

$a_t^2$  = Jumlah varian butir

$\Sigma ab^2$  = Jumlah varian total

Menurut (Silalahi, 2012) yang menyebutkan apabila nilai *Alpha Cronbach* > 60 maka kuesioner dinyatakan reliabel. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan sistem *SPSS Statistic 26* dengan hasil sebagai berikut

**TABEL 6**  
**HASIL UJI RELIABILITAS**

<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>Number of Items</b>	<b>Cronbach's Alpha Items</b>	<b>Keterangan</b>
0,60	18	0,876	Reliabel

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penulis 2022

## H. Jadwal Penelitian

**TABEL 7**  
**JADWAL PENELITIAN**

NO	Bulan	JUN 22			JUL 22			AGU 22			SEP 22			OCT 22			NOV 22			DEC 22		
		2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	2	3	4	2	3	4
1.	Pra-Survei Lokasi Penulisan																					
2.	Penyusunan Proposal Penulisan																					
3.	Seminar Proposal Penulisan																					
4.	Revisi Proposal																					
5.	Observasi Lapangan																					
6.	Penyebaran kuesioner di Lokasi Penulisan																					
7.	Pengolahan Data																					
8.	Persiapan sidang proyek akhir																					
9.	Sidang proyek Akhir																					
10.	Revisi Laporan Akhir																					
11.	Laporan Rampung																					