BAB III
METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian dari judul di atas, pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif penulis gunakan dalam penelitian ini. Penelitian kuantitatif merupakan metode pendekatan penelitian positivisme yang diterapkan dalam ilmu pengetahuan untuk mendapatkan data yang reliabel. Tujuannya adalah untuk mengetahui, memperlihatkan, dan mengumpulkan informasi untuk mengatasi dan mengantisipasi kemungkinan terjadinya masalah di bidang tertentu (Sugiyono, 2009).

B. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah suatu yang secara umum akan menggambarkan sasaran penelitian yang menggabungkan kualitas lokal, sejarah perkembangan, desain otoritatif, tugas utama, dan lainnya dengan perencanaan wilayah penelitian (Satibi, 2017). Pengertian lain menurut Arikunto (2013) obyek penelitian adalah variabel yang diteliti oleh peneliti dan kemudian dilakukan penelitian di tempat riset pada objek yang sudah ditentukan.

Objek penelitian ini adalah kualitas pelayanan umrah *plus* Turki ESQ *Tour and Travel* Jakarta. Adapun responden penelitian ini adalah jamaah umrah *Plus* Turki tahun 2018 – 2023. Berikut gambaran umum tentang secara singkat mengenai ESQ *Tour and Travel* Jakarta dan Paket Umrah Plus Turki yang dijual:

1. Sejarah ESQ *Tour and Travel* Jakarta

ESQ Group adalah kumpulan perusahaan PT Arga Bangun Bangsa yang menekankan pada pengembangan karakter "People Development", khususnya pengembangan kecerdasan intelektual, emosional dan spiritual. Berawal dari ESQ *Leadership Center*, yang didirikan pada 16 Mei 2000, saat ini, salah satu pusat pelatihan sumber daya manusia terbesar di indonesia. ESQ *Group* memiliki 16 unit bisnis yang bergerak di berbagai macam industri seperti education, consulting, property, innovation technology, retail, insurance, etc. Salah satu unit bisnis di Tours & Travel Industry, yaitu PT. Fajrul Ikhsan Wisata atau yang biasa dikenal dengan brand ESQ *Tour and Travel*. Lembaga Sertifikasi Usaha Pariwisata (LSUP) PT Enhaii Mandiri 186 memberikan sertifikat kepada ESQ Tour and Travel sebagai Biro Perjalanan Wisata. ESQ Tours Travel telah menunjukkan bahwa mereka telah memenuhi standar untuk biro perjalanan berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia No.4 Tahun 2014 tentang Standar Usaha Jasa Perjalanan Wisata dengan memperoleh sertifikat ini, yang berfungsi sebagai bukti.

ESQ *Tour and Travel* memiliki Dewan Pembimbing Syariah dari Majelis Ulama Indonesia (MUI). ESQ *Tour and Travel* ini juga terpilih sebagai Penyelenggara Haji dan Umrah terbaik tahun 2016 yang diselenggarakan di Abu Dhabi dan diikuti oleh 57 negara peserta. ESQ *Tour and Travel* mendapatkan sertifikat ISO 9001:2015 untuk pengembangan produk dan manajemen biro wisata dan perjalanan untuk haji dan umrah.

Kantor ESQ Tours Travel yang berlokasi tepatnya di Gedung Menara 165 Jl. TB Simatupang Kav.1 RT.008/003 Cilandak Timur, Pasar Minggu Jakarta Selatan. Gedung Menara 165 ini memiliki 25 lantai, dimana 25 ini melambangkan 25 Nabi.

2. Visi Misi

Visi : Preferred & Trusted Halal Tour Operator In Southeast Asia

Misi :

a. *We are a halal tour operator company*
b. *We promote halal tourism with balancing good facility, service excellence and spiritual meaning in every package*
c. *We inspire travelers to transform their worldview*
d. *We contribute achieving the golden civilization in tourism industry*

Untuk membuat perjalanan menjadi lebih bermakna sesuai dengan slogan perusahaan, "MEANINGFUL JOURNEY", ESQ Tour & Travel menawarkan pelayanan yang baik, fasilitas terbaik, dan program-program terbaik. Setiap perjalanan pasti akan meninggalkan dampak yang mendalam berkat program yang penuh makna yang diberikan oleh DR. H.C. Ary Ginanjar Agustian yang berkualitas.

3. Paket Wisata Umrah *Plus* Turki

Dalam pelaksanaanya, ESQ *Tour and Travel* Jakarta menjual paket wisata dengan harga sebagai berikut:

TABEL 3
HARGA PAKET WISATA UMRAH *PLUS* TURKI DI ESQ TOUR AND TRAVEL JAKARTA

Jenis Paket	Double	Triple	Quad
Paket A	Rp 54,500,000	Rp 52,600,000	Rp 51,000,000
Paket B	Rp 50,500,000	Rp 49,000,000	Rp 48,000,000

Sumber: ESQ Tour and Travel Jakarta, 2023

Paket A, fasilitas hotel setara bintang 5 dengan kapasitas double memiliki harga paling mahal diantara kapasitas kamar hotel lain. Sedangkan Paket B, fasilitas hotel setara hotel bintang 4. Adapun rangkaian Rangkaian kegiatan Umrah *Plus* Turki ini mengunjungi 3 tempat yang menjadi highlight yaitu Kota Madinah, Kota Makkah, dan Negara Turki.

Adapun kegiatan acara saat jamaah berada di Kota Madinah yakni ziarah ke Roudhoh dan Makam Rasulullah SAW, *City Tour* Kota Madinah dimulai dengan mengunjungi ke Jabal Uhud, Kebun Kurma di Reef Al Bustan, Masjid Khandaq, Masjid Qiblatain, Masjid Quba, dan terakhir menuju Masjid Nabawi sekaligus ibadah shalat. Kemudian, dilanjut saat jamaah berada di Kota Makkah mengikuti kegiatan prosesi umrah (Thawaf, Sa'i, dan Tahallul) di Masjidil Haram, *City Tour* Kota Makkah dengan berkunjung ke Jabal Tsur, Arafah (Pemaknaan), dan Muzdalifah. Setelah itu, Negara Turki menjadi tempat terakhir dalam kegiatan Umrah *Plus* Turki (lihat lampiran 1 – 3, halaman 77 - 80).

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sarwono (2006) menjelaskan populasi yaitu seperangkat elemen analisis lengkap saat sedang penelitian. Pengertian lain populasi adalah kumpulan dari seluruh karakteristik dari obyek yang diteliti (Sedarmayanti dan Hidayat, 2011).

Pada penelitian ini populasi yang dimaksud yaitu jamaah yang sudah mengikuti Paket Umrah *Plus* Turki di ESQ *Tour and Travel* Jakarta dalam kurun waktu 5 tahun terakhir dari 2018 – 2023 sebanyak 219 responden.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari seperangkat komponen yang dipilih untuk dipelajari saat melakukan penelitian (Sarwono, 2006). Penelitian ini menggunakan metode pengambilan sampel *Probability Sampling*, yakni probabilitas pemilihan sampel untuk mewakili populasi adalah sama untuk setiap komponen populasi. (Sugiyono, 2011). Penelitian ini menggunakan teknik *Simple Random Sampling*, dimana dalam menggunakan anggota populasi untuk dijadikan sampel melalui pengambilan sampel secara acak, asalkan populasi tidak memiliki strata untuk memastikan homogenitas yang lebih besar, peneliti juga tidak memerlukan pengetahuan sebelumnya tentang populasi, selain itu kesalahan dapat dihitung, dan data dapat dengan mudah dianalisis (Sarwono, 2006).

Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel menggunakan rumus *Slovin.* Menurut Hasan (2002) menjelaskan jika populasi memiliki jumlah

obyek yang sangat besar, maka dapat dilakukan penelitian sampel. Sampel yang baik memiliki dua syarat, yaitu:

1) Representatif, yaitu sampel dengan kualitas contoh yang berhubungan dengan tujuan pemeriksaan adalah sesuatu yang sangat mirip atau hampir sama dengan atribut populasi.
2) Memadai, yaitu ukuran dari sampel cukup untuk membuktikan kestabilan karakteristiknya.

Aturan umum ukuran sampel untuk penelitian adalah minimal 30 sampel. Cara menentukan ukuran sampel dari populasi yang ukurannya diketahui dapat digunakan rumus *Slovin.*

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

Keterangan :

n = Ukuran sampel.

N = Ukuran populasi.

e = Persen kelongggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, misalnya 5%.

Kelonggaran ketidaktelitian didapat dari batas-batas kelonggaran ketidaktelitian dan jumlah populasi yang ditetapkan sesuai dengan Tabel 4.

TABEL 4

UKURAN SAMPEL RUMUS *SLOVIN*

Populasi	Batas Kelonggaran Ketidaktelitian					
	±1%	±2%	±3%	±4%	±5%	±10%
500	*	*	*	*	222	83
1500	*	*	638	441	316	94
2500	*	1250	769	500	345	96
3000	*	1364	811	517	353	97

Sumber : Hasan, 2002

Pada penelitian ini, penulis menggunakan rumus *Slovin* untuk menghitung jumlah jamaah yang mengikuti paket Umrah *Plus* Turki antara tahun 2018 hingga 2023, dengan total responden sebanyak 219.

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

$$n = \frac{219}{1 + 219(5\%^2)} = 141{,}5185 \approx 142$$

Berdasarkan perhitungan di atas dengan jumlah sampel sebanyak 142 responden diperoleh dari perhitungan di atas dengan menggunakan populasi sebanyak 219 responden dan margin kesalahan 5%.

D. Metode Pengumpulan Data

1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian merupakan teknik yang dilakukan sesuai prosedur secara sistematis untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian (Satori dan Komariah, 2011). Penelitian ini menggunakan metode berikut untuk mengumpulkan data:

a. Penyebaran Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan secara tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2005). Dalam penelitian ini, jamaah yang mengambil paket umroh *plus* Turki dari ESQ Tour and Travel Jakarta pada tahun 2018 sampai dengan 2023 di survey melalui kuesioner tertutup. Kuesioner tertutup, yang menggunakan pendekatan

yang lebih dekat dengan pendekatan kuantitatif, tidak memberikan kebebasan kepada responden untuk memilih jawaban karena jawaban tersebut sudah tersedia.

b. Wawancara

Untuk memulai studi pendahuluan dalam menemukan permasalahan yang harus diteliti, peneliti dapat melakukan wawancara. dan dapat menjadi dasar untuk *self-report* bagi peneliti untuk mendapatkan pengetahuan dari responden lebih mendalam (Sugiyono, 2020). Teknik wawancara yang dilakukan penulis yakni wawancara tidak terstruktur. Wawancara tidak terstruktur adalah teknik wawancara yang tidak terikat pada pedoman wawancara yang telah tersusun lengkap secara sistematis dalam pengumpulan data yang diperlukan (Sugiyono, 2020). Wawancara yang dilakukan penulis melibatkan beberapa pihak ESQ *Tour and Travel* yaitu Bu Yuthi selaku *Sales Manager*, dan Ibu Indah selaku *Tour Leader* Umrah *Plus* Turki. Wawancara dilakukan secara tidak langsung melalui telepon.

c. Studi Literatur

Pada teknik ini penulis memperoleh data dengan studi literatur dengan tujuan mencari kesamaan dari konsep dan teori yang sudah dilakukan dalam penelitian serupa sebelumnya yang relevan. Selama proses pencarian, sumber-sumber data yang dapat diperoleh melalui media cetak dan elektronik, misalnya, buku-buku, penjelajahan terakhir, artikel-artikel yang ditelusuri di web, buku harian, dan informasi yang berhubungan dengan subjek yang diteliti. Setelah itu, referensi yang

dikutip dalam penelitian ini akan digunakan sebagai titik tolak dan acuan untuk mendapatkan dan mengolah data-data yang perlu diperoleh dalam penelitian.

2. Alat Pengumpulan Data

Kuesioner merupakan metode atau cara yang lebih berhasil untuk mengumpulkan data agar efektif sehingga peneliti mengetahui faktor-faktor yang perlu dinilai dan apa harapan responden. Kuesioner diberikan kepada responden melalui *whatsapp group* Umrah *Plus* Turki tahun 2018 – 2023, dengan menggunakan *Google Form* dalam pengisian kuesioner.

E. Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu proses yang dilakukan untuk menentukan apakah skor item berkorelasi dengan jumlah seluruh item dan keakuratan serta kesesuaian data yang telah dikumpulkan (Sugiyono, 2016). Uji validitas dapat dilakukan dengan bantuan aplikasi *SPSS (Statistical Package for the Social Science)*.

Rumus yang digunakan saat melakukan uji validitas merupakan rumus *Product Moment* dari *Karl Pearson* sebagai berikut:

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

Keterangan:

r_{xy} : Koefisien korelasi antara variabel x dan y

N : Total responden

x : Skor item total x

y : Skor item total y

Ketika r hitung > r tabel dengan a = 0,05 maka koefisien terhadap korelasi tersebut merupakan koefisien signifikan dan dinyatakan valid.

TABEL 5

HASIL UJI VALIDITAS KUESIONER

Item	r - hitung	r - tabel	Keputusan
1	0,451	0,361	Valid
2	0,523	0,361	Valid
3	0,373	0,361	Valid
4	0,544	0,361	Valid
5	0,440	0,361	Valid
6	0,609	0,361	Valid
7	0,520	0,361	Valid
8	0,631	0,361	Valid
9	0,536	0,361	Valid
10	0,513	0,361	Valid
11	0,671	0,361	Valid
12	0,589	0,361	Valid
13	0,495	0,361	Valid
14	0,574	0,361	Valid
15	0,527	0,361	Valid
16	0,642	0,361	Valid
17	0,668	0,361	Valid
18	0,582	0,361	Valid
19	0,521	0,361	Valid
20	0,436	0,361	Valid
21	0,643	0,361	Valid
22	0,585	0,361	Valid
23	0,525	0,361	Valid

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS, 2023

F. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah prosedur yang digunakan untuk memastikan apakah instrumen penelitian dapat dipercaya. Ketergantungan adalah tingkat ketepatan dan kewajaran instrumen eksplorasi. Reliabilitas menunjukkan apakah sebuah instrumen penelitian dapat dipercaya ketika diukur pada waktu yang berbeda dan secara konsisten menghasilkan hasil pengukuran yang sama (Hasan, 2002). Uji reliabilitas dapat dilakukan dengan bantuan aplikasi *SPSS (Statistical Package for the Social Science)*.

Rumus yang digunakan saat melakukan uji reliabilitas merupakan rumus *Cronbach Alpha* sebagai berikut:

$$R = \frac{2_r}{1 + r}$$

Keterangan:

r : Hasil korelasi
R : Reliabilitas

Ketika nilai *Cronbach Alpha* > 0,700, reliabilitasnya terpenuhi dan ketika nilai *Cronbach Alpha* > 0,800, seluruh item dapat dipercaya dan secara konsisten menunjukkan tingkat reliabilitas yang tinggi (Palupi dan Gunawan, 2013).

TABEL 6
HASIL UJI RELIABILITAS KUESIONER

Cronbach's Alpha	N of Item
0,896	23

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS, 2023

G. Definisi Operasional Variabel

Sugiyono (2019) menjelaskan segala sesuatu yang dipilih oleh peneliti untuk diselidiki dalam rangka mengumpulkan data dan sampai pada kesimpulan disebut sebagai operasional variabel. Adapun manfaat dari operasional variabel ini dijelaskan oleh Sarwono (2006) sebagai berikut:

1. Untuk menentukan kriteria yang sedang diamati untuk didefinisikan
2. Sebagai suatu konsep karena mungkin ada beberapa definisi operasional untuk suatu konsep atau objek
3. Memahami bahwa definisi operasional adalah pengecualian untuk keadaan di mana definisi tersebut akan digunakan.

TABEL 7
MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL

Konsep Teori	Variabel	Dimensi	Indikator
Terdapat 5 dimensi kualitas layanan yaitu, *Tangibles* (bukti fisik) meliputi fasilitas, perlengkapan dan peralatan, *Empathy* (Empati), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), dan *Assurance* (jaminan). (Tjiptono, 2019)	KUALITAS PELAYANAN	BUKTI FISIK (*TANGIBLES*)	Kebersihan Ruangan
			Performance karyawan
			Kelengkapan formulir
			Perlengkapan jamaah
			Transportasi selama tur
			Akomodasi memadai
		EMPATI (*EMPATHY*)	Mudah dalam berkomunikasi
			Pelayanan diberikan setara
			Pengetahuan dalam memahami jamaah
		KEANDALAN (*RELIABILITY*)	*Accurate information*
			Informasi Dasar
			Panduan Umrah
			Fast Respon
		DAYA TANGGAP (*RESPONSIVENESS*)	Pengetahuan karyawan mengenai produk
			Checking list
			Penyelesaian keluhan
			Tanggung jawab Tour Leader
			Pengetahuan Umrah *Plus* Turki saat tur
		JAMINAN (*ASSURANCE*)	Reputasi Perusahaan
			Keamanan bertransaksi
			Keamanan jamaah selama tur
			Kesehatan jamaah
			Keamanan barang dan dokumen pribadi

Sumber : Tjiptono (2017) dan Masni (2019)

H. Analisis Data

1. Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan analisis data deskriptif. Statistik yang mendeskripsikan atau menggambarkan data tetapi tidak membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum disebut statistik deskriptif dan digunakan untuk menganalisis data yang telah terkumpul (Sugiyono, 2012).

Analisis pada penelitian ini menggunakan skala *Likert*. Skala *Likert* merupakan skala yang digunakan untuk mengukur faktor penelitian dari kekhasan sosial tertentu, seperti mentalitas, penilaian, dan kesan sosial seseorang atau sekelompok orang. Setiap item instrumen menghasilkan respon yang tertinggi atau sangat baik hingga yang paling rendah atau sangat tidak baik (Hasan, 2002). Berikut adalah pengukuran dari skala *Likert* yang akan digunakan :

TABEL 8

PEMBOBOTAN SKALA LIKERT

Pernyataan	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Cukup (C)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Hasan, 2002

2. Alat Analisis Data

Dengan bantuan aplikasi SPSS 25.0 for windows ini menjadi alat analisis dalam penelitian. Agar data penelitian lebih sistematis dan mudah dibaca, setiap item data disajikan dalam bentuk tabel.

I. Jadwal Penelitian

TABEL 9

JADWAL PENELITIAN

NO	KEGIATAN	TAHUN						
		FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AUG
1	Pengajuan TOR Usulan Penelitian							
2	Penyusunan Usulan Penelitian							
3	Penyerahan Usulan Penelitian							
4	Seminar Usulan Penelitian							
5	Penelitian/Observasi Lapangan							
6	Pengumpulan Data							
7	Pengolahan Data							
8	Penyusunan Proyek Akhir							
9	Penyerahan Proyek Akhir							
10	Sidang Proyek Akhir							
11	Perbaikan/Revisi							