

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuantitatif dengan metode deskriptif. Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan kesimpulan baru yang dapat dikuantifikasikan atau diukur melalui penggunaan teknik statistik (Jaya, 2020). Pendekatan kuantitatif bergantung pada variabel yang menjadi tujuan penelitian. setiap variabel harus dioperasionalkan agar pendekatan kuantitatif dapat digunakan. Karena kedua faktor ini akan mempengaruhi kualitas temuan penelitian serta kapasitas replikasi dan generalisasi penggunaan model penelitian terkait, maka reliabilitas dan validitas merupakan syarat mutlak yang harus dipenuhi untuk menerapkan strategi ini (Sarwono, 2006)

#### **B. Obyek Penelitian**

Objek penelitian harus diperhatikan kembali sebelum penelitian. Objek penelitian harus memiliki data untuk dijadikan dasar penelitian dan penyelesaian. Menurut Sugiyono (2019) Objek penelitian adalah segala sesuatu yang dipilih oleh penulis untuk diinvestigasi dalam rangka mengumpulkan data yang dapat digunakan untuk mengembangkan kesimpulan. Obyek Penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Umrah Plus Aqsho di *ESQ Tours Travel* Jakarta. Berikut adalah profil penyedia jasa *ESQ Tours Travel*:

**GAMBAR 5**  
**LOGO ESQ TOURS TRAVEL**



Sumber : *ESQ Tours Travel, 2023*

Nama Penyedia jasa : PT Fajrul Ikhsan Wisata ( *ESQ Tours Travel*)

Alamat Kantor : Lantai GF menara 165, Jl Tb Simatupang KAV 1 RT 008/003, Cilandak Timur, Pasar Minggu, Jakarta Selatan

Website : <https://esqtours.com/>

No Telepon : 0811 4101 0165

### **C. Populasi dan Sampling**

#### **1. Populasi**

Menurut Sugiyono (2019), Populasi mengacu pada kategori benda atau orang yang dipilih oleh penulis untuk dikaji dan kemudian ditarik kesimpulannya karena mereka memiliki nilai dan ciri-ciri tertentu. Sedangkan menurut Sinambela & Sinambela (2021) Populasi adalah subjek atau objek

dengan jumlah dan karakteristik tertentu yang dipilih oleh penulis untuk dianalisis dan diambil kesimpulannya. Oleh karena itu, populasi mencakup orang dan benda-benda alam lainnya. Populasi juga mengacu pada seluruh sifat dan kualitas yang dimiliki oleh subjek atau objek itu, bukan hanya jumlah yang ada pada objek atau orang yang diteliti. Populasi yang akan diteliti adalah orang yang berusia di atas 17 tahun dan telah menggunakan layanan umrah plus aqsho tahun 2018 sampai dengan 2023 di *ESQ Tours Travel*. Populasi pada penelitian ini sebagai berikut:

**TABEL 1**  
**POPULASI YANG DIGUNAKAN**

<b>Tahun</b>	<b>Responden</b>
2018	59
2019	34
2022	23
2023	21
<b>Total</b>	<b>137</b>

Sumber: *ESQ Tours Travel*, 2023

## 2. Sampel

Sampel adalah komponen dari ukuran dan susunan populasi. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2019). Dengan kata lain, sampel yang baik memiliki komponen validitas. Teknik sampling adalah metode pengambilan sampel. Dua jenis teknik pengambilan sampel adalah *Probability Sampling* dan *Nonprobability Sampling*. *Probability sampling* adalah suatu teknik

pengambilan sampel dimana semua elemen mempunyai peluang untuk terpilih menjadi sampel, sedangkan *nonprobability* sampling menggunakan sampel dengan kriteria tertentu. metode sampel yang digunakan dalam pendekatan penelitian ini adalah *Non probability sampling*, dan data dikumpulkan dengan menggunakan *Purposive sampling* dengan alasan karna penulis mempertimbangkan mengenai mana yang dianggap paling tepat dan berguna yang dapat mewakili suatu populasi. Berikut kriteria yang akan dijadikan sample:

- a. Minimal berusia 17 tahun
- b. Jamaah umrah plus Aqsho ESQ *Tours Travel* tahun 2018 sampai 2023

Penulis dapat menggunakan perhitungan sampel yang dibuat dengan rumus Slovin untuk mendapatkan tingkat *error* yang rendah dan cukup mewakili populasi dari penelitian ini.

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

n : jumlah sampel

N : Jumlah Populasi

e : persentase kelonggaran ketelitian karena kesalahan sampel (5%)

sehingga perhitungan penentu jumlah sampel dalam penelitian ini adalah

$$n = \frac{137}{1 + 137(0,05)^2}$$

$$n = \frac{137}{1 + 137(0,0025)}$$

$$n = \frac{137}{1,3425} = 103,05$$

Dari total 137 partisipan dalam survei ini, 104 responden merupakan jemaah atau jamaah umrah yang melakukan ibadah umroh bersama *ESQ Tours Travel*. Menurut Sugiyono (2019) ukuran sampel itu sendiri dapat digunakan untuk mengestimasi ukuran populasi secara keseluruhan. Untuk mencegah masalah generalisasi, ukuran sampel harus mencerminkan populasi secara akurat. Kesalahan generalisasi cenderung tidak terjadi semakin dekat sampel dengan populasi, dan sebaliknya; secara umum, semakin jauh sampel dari populasi, semakin besar kesalahan generalisasi.

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

Dalam pengumpulan data kuantitatif, data dikumpulkan dari lapangan dengan menggunakan instrumen yang dibuat oleh para penulis. Instrumen ini sebenarnya terdiri dari respons kualitatif (seperti sangat setuju, setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju), tetapi untuk keperluan analisis data, respons kualitatif ini dikuantifikasikan dengan memberikan skor, seperti 5,4,3,2,1 untuk respons ini. (Sinambela & Sinambela, 2021)

## 1. Teknik Pengumpulan Data

### a. Kuesioner

kuesioner adalah prosedur pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan beberapa pertanyaan kepada responden dengan tujuan agar responden memberikan jawaban secara tidak langsung (Kerniawan & Puspitaningtyas, 2016).

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala Likert, yaitu skala yang digunakan untuk meneliti sikap, pandangan, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penyusunan skala likert dan memudahkan responden dalam menjawab pertanyaan kuesioner, jawaban akan dibuat sebagai berikut:

**TABEL 2**  
**NILAI SKALA LIKERT**

<b>Keterangan</b>	<b>Skor</b>	<b>Kategori</b>
Sangat Tidak Setuju	1	Sangat Tidak Baik
Tidak Setuju	2	Tidak Baik
Cukup	3	Cukup
Setuju	4	Baik
Sangat Setuju	5	Sangat Baik

Kuesioner disebarkan kepada responden secara online menggunakan *google form*.

### **b. Studi Kepustakaan**

Studi kepustakaan adalah kajian teoritis mengenai budaya, nilai, dan norma yang berkembang dalam situasi sosial yang diteliti, serta referensi dan bahan ilmiah lainnya yang berkaitan dengan topik tersebut. (Sugiyono, 2019)

Dalam penelitian ini, studi dokumentasi diperlukan untuk melengkapi data-data terkait penelitian, yang meliputi bahan-bahan tertulis, catatan, surat-surat penting, dan informasi lain yang dikumpulkan melalui wawancara atau untuk tujuan terkait penelitian.

## **2. Alat Pengumpulan Data**

Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan penulis dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah (Arikunto, 2013). Adapun instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket, sesuai dengan teknik pengumpulan data yang digunakan.

## **E. Definsi Operasional Variabel**

Operasional variabel penelitian merupakan variabel-variabel yang sedang atau akan dievaluasi dalam kaitannya dengan sejumlah indikator dan dimensi yang ada dijelaskan oleh penulis. Ada beberapa aspek studi dalam operasi variabel untuk mempelajari cara mengukur atau mengevaluasi variabel. Hal ini dapat menjadi tantangan untuk menemukan alat penelitian dalam ilmu-ilmu sosial pada umumnya

dan industri bisnis yang terstandardisasi pada khususnya. Karena variabel studi yang dipilih untuk diteliti berfungsi sebagai dasar perencanaan, maka penulis harus dapat membuat instrumen yang akan digunakan dalam kegiatan penelitiannya. Definisi operasional diberikan dari variabel-variabel tersebut, setelah itu dipilih indikator-indikator evaluasi. Indikator-indikator tersebut kemudian diubah menjadi pertanyaan atau pernyataan dari berbagai indikator yang sudah ada. Diperlukan "matriks pengembangan instrumen" atau "kisi-kisi instrumen" untuk mempermudah penyusunan instrumen (Sugiyono, 2019)

Menurut Tjiptono (2019) dalam mengevaluasi kepuasan pelanggan di bidang jasa, diantaranya:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Dimensi ini meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

2. Keandalan (*Reliability*)

Dimensi ini merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera akurat, dan memuaskan.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi ini merupakan keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para langgan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

4. Jaminan (*Assurance*)

Dimensi mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keraguan.

### 5. Empati (*Empathy*)

Dimesi ini meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

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

Variabel	Dimensi	Indikator	No Item
Kualitas Pelayanan Parasuraman (1988)	Bukti Fisik	Kesesuaian Akomodasi	1
		Kesesuaian Transportasi	2
		Kesesuaian Perlengkapan	3
		Profesionalitas Pegawai	4
		Kesesuaian penampilan karyawan	5
		informasi dapat dimengerti	6
	Keandalan	kesesuaian waktu dengan rencana	7
		kesesuaian informasi tata cara dan peraturan	8
		karyawan dapat diandalkan	9
		kesesuaian layanan yang diharapkan	10
		kesesuaian informasi dokumen yang diperlukan	11

**TABEL 3**  
**OPERASIONAL VARIABEL (LANJUTAN)**

Variabel	Dimensi	Indikator	No Item
	Daya Tanggap	inisiatif karyawan	12
		karyawan memberikan respon cepat	13
		kesediaan memberi bantuan	14
		karyawan memberikan informasi terkini	15
		karyawan cepat tanggap	16
	Jaminan	Karyawan Sopan Santun	17
		keamanan selama melaksanakan ibadah	18
		karyawan mampu mengatasi masalah	19
		keamanan bertransaksi	20
	Empati	kepedulian karyawan kesehatan fisik dan jasmani	21
		kepekaan karyawan	22
		kemudahan berkomunikasi	23
karyawan perhatian terhadap jemaah		24	

#### **F. Analisis Data**

Menurut Sugiyono (2019), Analisis data adalah kegiatan yang dilakukan penulis setelah mengumpulkan data dari setiap responden survei. Tugas ini meliputi tabulasi data berdasarkan variabel yang diteliti, menyelesaikan perhitungan untuk menjawab semua rumusan masalah, dan menghitung serta menguji hipotesis yang telah diajukan.

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis deskriptif. metode deskriptif adalah suatu metode untuk meneliti status kelompok manusia, objek, keadaan, suatu kondisi, Sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Metode yang satu ini hasil akhirnya akan menggambarkan data yang sudah dikumpulkan tetapi tanpa membuat kesimpulan dalam menganalisis data. Akan tetapi, nantinya akan nampak variabel dependen dan variabel independennya (Nazir, 2009).

## **1. Uji Validitas Dan Reliabilitas**

### **a. Uji Validasi**

Uji Validitas merupakan tes yang menentukan seberapa baik pengukuran secara akurat menangkap inti dari konsep yang diteliti. Alat ukur penelitian valid atau tidak valid tergantung pada apakah ukuran tersebut secara akurat mewakili konsep. Menurut Silalahi (2009) validitas suatu alat ukur ditentukan oleh seberapa besar perubahan skor pertanyaan instrumen dan kategori jawaban ketika diterapkan pada orang, kelompok, atau keadaan yang berbeda. pengujian ini dilakukan untuk melihat apakah pengukuran setiap pernyataan terhadap variabelnya akurat.

Metode korelasi yang digunakan untuk menilai validitas butir pernyataan dalam penelitian ini adalah Pearson Product Moment. Berikut adalah rumus yang di gunakan:

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

Keterangan:

r: koefisien kolerasi pearson

N: banyak pasangan nilai X dan Nilai Y

$\sum XY$ : jumlah dari hasil kali nilai X dan Nilai Y

$\sum X$ : jumlah nilai X

$\sum Y$ : jumlah nilai Y

$\sum X^2$ : jumlah dari kuadrat nilai X

$\sum Y^2$ : jumlah dari kuadrat nilai Y

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

Variabel	No Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan	1	0,665	0,361	Valid
	2	0,541	0,361	Valid
	3	0,430	0,361	Valid
	4	0,744	0,361	Valid
	5	0,465	0,361	Valid
	6	0,640	0,361	Valid
	7	0,602	0,361	Valid
	8	0,424	0,361	Valid
	9	0,607	0,361	Valid
	10	0,602	0,361	Valid
	11	0,684	0,361	Valid
	12	0,681	0,361	Valid
	13	0,615	0,361	Valid
	14	0,607	0,361	Valid
	15	0,695	0,361	Valid
	16	0,370	0,361	Valid
	17	0,678	0,361	Valid
	18	0,707	0,361	Valid
	19	0,499	0,361	Valid
	20	0,517	0,361	Valid
	21	0,631	0,361	Valid
	22	0,707	0,361	Valid
	23	0,485	0,361	Valid
	24	0,615	0,361	Valid

Sumber: Olahan Penulis, 2023

Berdasarkan dari tabel diatas, apabila butir pertanyaan dapat dinyatakan valid jika  $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ , namun apabila  $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$  maka bulir pertanyaan dinyatakan tidak valid.

## **b. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas adalah prosedur untuk menentukan seberapa konsisten suatu pengukuran menghasilkan respons yang sama dari waktu ke waktu dan dalam berbagai konteks. Melalui pengujian konseptual yang berulang-ulang, uji reliabilitas mengukur variabilitas respons. Pengujian reliabilitas berfokus pada masalah apakah responden dapat diandalkan dan konsisten dalam memberikan tanggapan. Dengan kata lain, jika pengukuran dilakukan berulang kali terhadap suatu konsep dan hasilnya adalah nilai yang konsisten atau tidak berubah-ubah, maka alat pengukur tersebut dikatakan dapat dipercaya (Silalahi, 2009).

Jika kuesioner yang diperoleh memiliki validitas, maka harus dilakukan uji reliabilitas. Uji reliabilitas digunakan pada pernyataan yang telah terbukti benar untuk melihat apakah alat pengumpul data menunjukkan konsistensi, ketepatan, dan kestabilan meskipun digunakan pada periode yang berbeda atau ketika dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama.

Dalam penelitian ini, keandalan alat ukur dievaluasi dengan menggunakan rumus Alpha Cronbach dan teknik konsistensi internal. Rumus Alpha Cronbach digunakan karena hasilnya lebih akurat dan mendekati hasil yang sebenarnya.

$$r_{11} = \frac{n}{n-1} \left( 1 - \frac{\sum_{i=1}^n s_i^2}{s_t^2} \right)$$

Keterangan

$r_{11}$ : Koefisien rehabilitas

$n$ : banyaknya butir soal

$s_i^2$ : variants skor soal  $i$

$s_t^2$ : variants skor total

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

Variabel	Indeks Reliabilitas	Nilai Kritis	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,917	0,6	Reliabel

Sumber: Olahan penulis, 2023

Berdasarkan dari hasil tabel diatas dapat disimpulkan bahwa instrumen kualitas pelayanan dinyatakan reliabel karena hasil dari indeks *reliabilitas* > 0,6

### G. Jadwal Penelitian

**TABEL 6**

**JADWAL PENELITIAN**

No	Kegiatan	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Augustus
1	Pengumpulan Topik Awal							
2	Bimbingan Usulan Penelitian							
3	Pelaksanaan Seminar Usulan Penelitian							
4	Pengumpulan Data							
5	Pengolahan Data dan Analisis data							
6	Sidang Proyek Akhir							
7	Perbaikan Proyek Akhir							

Sumber: Olahan Penulis, 2023