

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *mixed methods*. Penelitian ini merupakan suatu langkah penelitian dengan menggabungkan dua bentuk penelitian yang telah ada sebelumnya, yaitu penelitian kualitatif dan kuantitatif. Penelitian campuran merupakan pendekatan penelitian yang mengkombinasikan antara penelitian kualitatif dan penelitian kuantitatif (Cresswell, 2010). Menurut Sugiyono, metode penelitian kombinasi (*mixed methods*) merupakan metode penelitian antara metode kuantitatif dan metode kualitatif untuk digunakan secara bersamaan dalam suatu kegiatan penelitian, sehingga diperoleh data yang lebih komprehensif, valid, dan objektif.

Dalam penelitian ini menggunakan strategi metode campuran sekuensial/bertahap (*Sequential Mixed Methods*) yang merupakan strategi untuk menggabungkan data yang ditemukan dari satu metode dan metode lainnya. Strategi ini dapat dilakukan dengan *interview* terlebih dahulu untuk mendapatkan data kualitatif, lalu diikuti dengan data kuantitatif, dalam hal ini menggunakan kuesioner. Strategi ini dibagi menjadi tiga bagian, yaitu :

1. Strategi Eksplanatoris Sekuensial

Dalam strategi ini tahap pertama adalah mengumpulkan dan menganalisis data kuantitatif yang dibangun berdasarkan hasil awal kuantitatif. Bobot atau prioritas ini diberikan pada data kuantitatif.

2. Strategi Eksploratoris Sekuensial

Strategi ini merupakan strategi yang berbanding terbalik dengan strategi eksplanatoris sekuensial. Pada tahap pertama, peneliti mengumpulkan dan menganalisis data kualitatif kemudian mengumpulkan dan menganalisis data kuantitatif pada tahap kedua yang didasarkan pada hasil dari tahap pertama. Bobot utama pada strategi ini adalah data kualitatif.

3. Strategi Transformatif Sekuensial

Pada strategi ini peneliti menggunakan perspektif teori untuk membentuk prosedur-prosedur tertentu dalam penelitian. Dalam model ini, peneliti dapat memilih untuk menggunakan salah satu dari dua metode dalam tahap pertama, dan bobotnya dapat diberikan pada salah satu dari keduanya atau dibagikan secara merata pada masing-masing tahap penelitian

Strategi dalam *mixed method* yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi metode campuran sekuensial terutama strategi eksplanatoris sekuensial. Dalam strategi ini tahap pertama adalah mengumpulkan dan menganalisis data kuantitatif berupa kuesioner dan diikuti oleh pengumpulan dan menganalisis data kualitatif yaitu wawancara yang dibangun berdasarkan hasil awal kuantitatif. Bobot atau prioritas ini diberikan pada data kuantitatif.

Aplikasi SPSS (*statistical package for social science*) yakni aplikasi yang dapat dipakai guna membantu pekerjaan analisis faktor pada saat proses analisis data dalam pengkajian kuantitatif. (Ghozali, 2018).

SPSS yakni aplikasi yang memiliki kapasitas investigasi terukur yang sangat tinggi. Kotak dialog serta menu sistem manajemen data mudah dipahami berkat deskripsinya yang jelas. Pada pengkajian ini penulis menggunakan aplikasi SPSS versi 25.

B. Objek Penelitian

Subjek pengkajian serta masalah yang diselidiki disebut selaku “objek penelitian”. Menurut Husein Umar (2013) objek penelitian yakni memaparkan tentang apa dan/atau siapa yang menjadi objek penelitian, dimana serta kapan penelitian tersebut dilakukan. Sementara itu, menurut Supriati (2015) menyatakan jika definisi dari objek penelitian merupakan variabel yang diteliti oleh peneliti di lokasi penelitian yang sedang dilaksanakan. Subjek investigasi yang menjadi objek penelitian penulis di dalam penelitian ini yakni “Kualitas Pelayanan Paket Wisata Yogyakarta di Nuartha Tours Bandung”, penelitian ini dilaksanakan di Nuartha Tours Bandung. Berikut profil perusahaan Nuartha Tours and Travel Bandung :

GAMBAR 2

LOGO NUARTHA TOURS AND TRAVEL



Sumber : Nuartha Tours

Nama Penyedia Jasa : PT Nuartha Global Indonesia
Alamat Kantor : Jalan Gegerkalong Girang Baru No. 13, Isola,
Sukasari, Bandung 40154
Website : <http://www.nuarthatours.com/>
Telp/Fax : (022) 20284746
Call/Hunting : 0812 2039 9965
Gmail : Nuarthatours@gmail.com

C. **Populasi dan Sampling**

1. **Populasi**

Handayani (2020) menjelaskan Populasi ialah keseluruhan dari komponen yang akan diteliti serta memiliki kesamaan kualitas; dapat terdiri dari orang-orang dalam suatu kelompok, suatu acara, maupun bagian lain yang akan diteliti. Populasi adalah jumlah mutlak dari semua bagian maupun elemen dimana penulis tertarik. Dalam meneliti suatu populasi, maka peneliti akan mendapatkan informasi dari seluruh komponen populasi dengan tujuan untuk menggambarkan serta mengambil kesimpulan atas populasi tersebut.

Populasi pada penelitian ini yakni konsumen yang sudah menggunakan jasa paket wisata Yogyakarta di Nuartha Tours Bandung pada tahun 2022 - 2023 yakni sebanyak 150 konsumen.

2. **Sampel dan Teknik Sampling**

Sampel ialah sebagian dari total serta fitur yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2020). Menurut Siyoto dan Sodik (2015) sampel

merupakan sebagian dari jumlah dan karakteristik tertentu yang dimiliki oleh populasi tersebut, maupun bagian kecil dari anggota populasi yang telah diambil sesuai dengan prosedur tertentu sehingga dapat menjadi representative dari populasinya.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Non-probability sampling* yaitu *purposive sampling*. *Purposive Sampling* adalah suatu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu atau seleksi khusus, Siyoto dan Sodik (2015).

Perhitungan yang dikembangkan oleh *Isaac* dan *Michael* adalah jenis perhitungan yang digunakan oleh penulis untuk mencari jumlah sampel dalam penelitian ini dengan tingkat kesalahan sebesar 5%. Berikut di bawah ini merupakan tabel *Isaac* dan *Michael* :

TABEL 4
TABEL PENENTUAN JUMLAH SAMPEL ISAAC DAN MICHAEL

N	S		
	1%	5%	10%
10	10	10	10
15	15	14	14
20	19	19	19
25	24	23	23
30	29	28	27
35	33	32	31
40	38	36	33
45	42	40	39
50	47	44	42
55	51	48	46
60	55	51	49
65	59	55	53
70	63	58	56

TABEL 4
TABEL PENENTUAN JUMLAH SAMPEL ISAAC DAN MICHAEL
(LANJUTAN)

N	S		
	1%	5%	10%
75	67	62	59
80	71	65	62
85	75	68	65
90	79	72	68
95	83	75	71
100	87	78	73
110	94	84	78
120	102	89	83
130	109	95	88
140	116	100	92
150	122	105	97
160	129	110	101

Sumber: Tabel *Isaac* dan *Michael* dalam Sugiyono (2013)

Berdasarkan tabel di atas, telah didapatkan jumlah sampel yang akan diteliti oleh penulis adalah sebanyak 105 responden dari konsumen yang pernah mengikuti perjalanan paket wisata Yogyakarta di Nuartha Tours Bandung pada tahun 2022 – 2023.

Adapun informan yang dipilih dengan pertimbangan tertentu untuk melakukan wawancara, yaitu memiliki penguasaan terhadap sumber data yang dibutuhkan. Berikut adalah profil informan dalam penelitian ini:

Kode : BA

Jabatan : *Tour Planner & Operasional*

D. Metode Pengumpulan Data

Penulis menggunakan beragam metode pengumpulan data untuk mencari informasi yang relevan dan tepat, antara lain:

1. Kuesioner atau Angket

Kuesioner yang berasal dari bahasa Latin "*Questionnaire*", yang artinya adalah sekumpulan pertanyaan atas suatu pokok bahasan tertentu yang diajukan kepada sekelompok orang dengan tujuan untuk mendapatkan informasi. Dengan menggunakan metode kuesioner, responden akan diberikan beragam pertanyaan atau pernyataan serta diberikan beberapa pilihan dalam menjawabnya. Arikunto (2010) menjelaskan bahwa kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan pribadinya, atau hal yang diketahui oleh responden. Kuesioner merupakan istilah lain dari angket yang merupakan suatu bentuk pengumpulan data yang fleksibel dan relatif mudah digunakan menurut Azwar (2009).

Menurut Arikunto (2010) jika dilihat dari cara menjawabnya kuesioner (angket) dibedakan menjadi dua jenis, yaitu kuesioner terbuka dan kuesioner tertutup. Kuesioner terbuka memiliki arti bahwa setiap responden mendapatkan kesempatan untuk menjawab pertanyaan dengan kalimatnya sendiri. Sementara kuesioner tertutup adalah kuesioner yang jawaban dari setiap pertanyaannya sudah disediakan oleh penulis, sehingga responden tinggal memilih jawaban sesuai dengan kondisi yang dialami. Pada

penelitian ini, kuesioner (angket) tertutup merupakan metode utama untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen.

Menurut Silalahi (2017) penskalaan atau *scalling* adalah untuk mengukur intensitas, arah, tingkat, atau potensi variabel. Sistem skala yang diperlukan pada kuesioner penelitian ini yaitu dengan menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* merupakan suatu teknik penilaian skala dalam mengukur sikap, pendapat, atau persepsi seseorang tentang dirinya, atau kelompoknya atau sekelompok orang berhubungan dengan suatu hal. Skala *Likert* terdiri dari sejumlah pernyataan dengan berbagai kategori respon yang kemudian nilai/skor seseorang pada skala ini dihitung dengan menjumlahkan jumlah tanggapan yang diberikan oleh responden.

TABEL 5
BOBOT NILAI SKALA LIKERT

KETERANGAN	SKOR
Sangat Setuju/Sangat Puas	5
Setuju/Puas	4
Ragu-ragu/Netral	3
Kurang Setuju/Tidak Puas	2
Tidak Setuju/Sangat Tidak Puas	1

Sumber: Silalahi, 2017

Penyebaran kuesioner dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang dibuat menggunakan *Google Form* dan penulis akan menyebarkan kuesioner tersebut kepada konsumen yang telah membeli paket wisata Yogyakarta di Nuartha Tours tahun 2022 hingga 2023.

2. Wawancara Semi Terstruktur

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2015:72) wawancara ialah pertemuan yang dilakukan oleh dua orang yang saling bertukar informasi atau suatu ide pemikiran dalam sesi tanya jawab, lalu mendapatkan hasil kesimpulan dari topik yang dibicarakan. Tujuannya adalah untuk mengemukakan permasalahan agar lebih terbuka, narasumber akan diminta informasi dan juga jawaban yang diperlukan oleh penulis.

Wawancara merupakan serangkaian daftar percakapan yang dilakukan untuk mengumpulkan informasi yang dapat dilakukan secara tatap muka atau melalui telepon dan terbagi ke dalam beberapa jenis, salah satunya adalah wawancara semi terstruktur. Wawancara semi terstruktur adalah teknik wawancara dimana subjek yang diteliti dapat memberikan jawaban yang bebas dan tidak dibatasi, akan tetapi subjek yang diteliti tidak boleh keluar alur dari tema yang sudah ditentukan. (Sugiyono, 2013).

3. Studi Kepustakaan

Metode selanjutnya yang dipergunakan oleh penulis yaitu dengan menggunakan Studi Pustaka yang merupakan sebuah teknik *collecting data* dengan buku, catatan, *report*, maupun literature penulisan yang bersangkutan ataupun berhubungan dengan masalah yang ingin dipecahkan oleh penulis. (Nazir, 2013) Penulis menggunakan teknik ini karena membutuhkan masukan dari literature 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 Matriks Operasional Variabel

Operasional variabel merupakan batasan serta sebuah cara dalam pengukuran variabel yang akan diteliti. Operasional variabel memungkinkan penulis untuk mengukur dan mengamati variabel secara konkret dalam penelitian, sehingga mendapatkan hasil pengumpulan data yang akurat dan analisis yang terperinci.

Menurut Nurdin (2019), definisi operasional adalah mendefinisikan variabel secara operasional berdasarkan karakteristik yang diamati yang memungkinkan peneliti untuk melakukan observasi atau pengukuran secara cermat terhadap suatu objek atau fenomena. Variabel secara operasional merupakan cara menggambarkan atau mendeskripsikan variabel penelitian sedemikian rupa, sehingga variabel bersifat spesifik dan terukur. Pendapat lain menurut Siyoto dan Sodik (2015) operasional variabel adalah seperangkat petunjuk yang lengkap mengenai apa yang harus diamati dan mengukur suatu variabel atau konsep untuk menguji kesempurnaan yang memuat informasi mengenai definisi operasional variabel, indikator, dan skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian. Salah satu unsur yang membantu komunikasi antar penelitian adalah definisi operasional, yaitu merupakan petunjuk tentang bagaimana suatu variabel diukur.

Menurut Tjiptono (2016) terdapat 5 (lima) dimensi Kualitas Pelayanan jasa yang harus dipenuhi, yaitu:

1. *Tangible* (Bukti Fisik), Berkenaan dengan penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan, keadaan

lingkungan sekitar yang merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

2. *Emphaty* (Empati), Merupakan sebuah upaya karyawan dalam memahami permasalahan konsumen serta memberikan perhatian khusus kepada setiap individu konsumen.
3. *Reliability* (Keandalan), Berkenaan dengan kemampuan perusahaan memberikan pelayanan secara akurat dan konsisten.
4. *Responsiveness* (Daya Tanggap), Berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan karyawan untuk menangani permasalahan konsumen secara cepat dan tepat.
5. *Assurance* (Jaminan), Berkenaan dengan pengetahuan serta kesopanan karyawan untuk meningkatkan rasa percaya (*trust*), dan keyakinan konsumen (*confidence*).

TABEL 6
MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL (MOV)

Konsep	Variabel	Dimensi	Indikator	Insutrumen Penelitian	No. Item
Terdapat 5 faktor dominan sebagai penentu kualitas pelayanan jasa yang dijelaskan (Tjiptono, 2016), antara lain adalah:	Kualitas Pelayanan	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	Penampilan karyawan	Kuesioner	Q1
			Bus Pariwisata	Kuesioner	Q2-Q3
				Pedoman Wawancara	Q1-Q2
			Akomodasi	Kuesioner	Q4-Q5
				Pedoman Wawancara	Q3
			Restoran	Kuesioner	Q6-Q7
Pedoman Wawancara	Q4				
Atraksi Wisata	Kuesioner	Q8			

TABEL 6
MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL (MOV)
(LANJUTAN)

Konsep	Variabel	Dimensi	Indikator	Insutrumen Penelitian	No. Item
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik), <i>Emphaty</i> (Empati), <i>Reliability</i> (Keandalan), <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap), dan <i>Assurance</i> (Jaminan).	Kualitas Pelayanan	<i>Emphaty</i> (Empati)	Keramahan, kesopanan, kesabaran, dan perhatian khusus <i>Tour Leader</i> kepada konsumen	Kuesioner	Q9-Q11
		<i>Reliability</i> (Keandalan)	Nuartha Tours menepati jadwal perjalanan	Kuesioner	Q12
				Pedoman Wawancara	Q5
			Memberikan pelayanan sesuai dengan standar	Kuesioner	Q13
				Pedoman Wawancara	Q6
			Kemampuan <i>Tour Leader</i> menjelaskan rute perjalanan dan obyek wisata	Kuesioner	Q14-Q15
		<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	<i>Tour Leader</i> cepat tanggap membantu konsumen	Kuesioner	Q16
				Pedoman Wawancara	Q8
			<i>Tour Leader</i> mampu memecahkan masalah, dan memberikan tanggapan sebaik mungkin kepada konsumen	Kuesioner	Q17-Q18

TABEL 6
MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL (MOV)
(LANJUTAN)

Konsep	Variabel	Dimensi	Indikator	Insutrumen Penelitian	No. Item
	Kualitas Pelayanan	Assurance (Jaminan)	Tanggung jawab Nuartha Tours memberikan keselamatan dan keamanan konsumen	Kuesioner	Q19-Q20
			Memberikan informasi terpercaya	Kuesioner	Q21
			Supir bus mengendarai dengan aman dan nyaman	Kuesioner	Q22
				Pedoman Wawancara	Q9
			Tersedia P3K selama perjalanan	Kuesioner	Q23

Sumber : Tjiptono (2016)

F. Analisis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik analisis statistik deskriptif. Analisis data menurut Hartono (2018) adalah sebuah prosedur dalam menganalisis data, yang didukung oleh proses pengumpulan data sehingga analisis menjadi lebih mudah, tepat, serta akurat.

1. Uji Validitas

Menurut Ghozali (2018), suatu kuesioner dapat dikatakan *valid* jika pertanyaan pada kuesioner tersebut mampu mengukur apa yang akan diukur. Selain menggunakan aplikasi SPSS, uji validitas juga dapat dilakukan manual 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 :

r = Koefisien korelasi 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 7
HASIL PENGUJIAN VALIDITAS

No. Item	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0.482	0.361	Valid
2	0.681		Valid
3	0.396		Valid
4	0.426		Valid
5	0.730		Valid
6	0.440		Valid
7	0.809		Valid
8	0.711		Valid
9	0.710		Valid
10	0.789		Valid
11	0.436		Valid
12	0.717		Valid
13	0.427		Valid

TABEL 7
HASIL PENGUJIAN VALIDITAS
(LANJUTAN)

No. Item	r hitung	r tabel	Keterangan
14	0.815	0.361	Valid
15	0.755		Valid
16	0.668		Valid
17	0.775		Valid
18	0.583		Valid
19	0.420		Valid
20	0.786		Valid
21	0.793		Valid
22	0.674		Valid
23	0.607		Valid

Sumber: Hasil Olahan Penulis, 2023

Berdasarkan hasil uji validitas instrument penelitian variabel Kualitas Pelayanan pada tabel di atas dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan dari pertanyaan No. 1 sampai No. 23 dinyatakan valid karena

$$r_{hitung} \geq r_{tabel}.$$

2. Uji Reliabilitas

Setelah melakukan Uji Validitas, instrument juga perlu dilakukan Uji Reliabilitas dengan tujuan untuk memastikan bahwa data yang dihasilkan dapat dipercaya.

Uji Reliabilitas atau keandalan pengukuran menurut Silalahi (2012). Merupakan keandalan atau kepercayaan serta ketepatan akurasi dari instrument penelitian dalam satuan ukuran. Uji Reliabilitas dilakukan untuk menghasilkan data yang dapat dipercaya secara akurat dan konsisten.

Salah satu metode yang paling umum digunakan dalam uji reliabilitas ini adalah Koefisien *Alpha Cronbach* (1997), dengan rumus sebagai berikut:

$$a = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum ab^2}{a_t^2} \right]$$

Keterangan :

a = Koefisien Reliabilitas *Alpha Cronbach*

k = Banyaknya item pertanyaan

a_t^2 = Jumlah varian butir

$\sum ab^2$ = Jumlah varian total

Sugiyono (2014) menjelaskan bahwa batas koefisien reliabilitas adalah 0,60. Jadi bila nilai Alpha instrument > 0,60 instrument dinyatakan reliabel.

TABEL 8
HASIL PENGUJIAN RELIABILITAS

Variabel	Indeks Reliabilitas	Nilai Kritis	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,929	0,6	Reliabel

Sumber: Hasil Olahan Penulis, 2023

Dari hasil uji reliabilitas pada tabel di atas menunjukkan bahwa variabel yaitu Kualitas Pelayanan dinyatakan reliable. Hal ini dikarenakan r_{hitung} Variabel Penelitian dan r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} .

G. Jadwal Penelitian

**TABEL 9
JADWAL PENELITIAN**

No	Kegiatan	Bulan					
		Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli
1	Pengajuan TOR						
2	Pembagian Dosen Pembimbing						
3	Penyusunan Proposal Penelitian						
4	Seminar Usulan Proposal						
5	Revisi Proposal Penelitian						
6.	Pengumpulan Data						
7	Pengolahan dan Analisa Data						
8	Sidang Proyek Akhir						

Sumber: Hasil olahan penulis, 2023