

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif deskriptif, dengan data angka. Sugiono (2016) menyatakan bahwa metode kuantitatif adalah pendekatan penelitian yang berbasis pada filsafat positivisme dan digunakan untuk menyelidiki populasi atau sampel tertentu. Metode ini digunakan untuk pengumpulan informasi menggunakan alat penelitian dan diterapkan untuk menganalisis data secara numerik atau statistik dengan niat menguji dugaan yang telah dibuat sebelumnya.

B. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah kualitas pelayanan tur Jogja di Enhaii Travel yang dilihat dari dimensi yang digunakan yaitu *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati) dan *Tangible* (Bukti Fisik). Peserta tur yang menjadi fokus pada penelitian ini adalah peserta tur yang telah mengikuti tur Jogja di Enhaii Travel. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dalam tur Jogja di Enhaii Travel. Dengan harapan penelitian yang dilakukan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai tingkat kualitas pelayanan terhadap *service* yang diberikan oleh Enhaii Travel serta memberikan rekomendasi yang berguna bagi perusahaan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan di masa yang akan datang.

C. Populasi dan Sampel

Dalam penelitian yang dilakukan secara kuantitatif, populasi merupakan sumber data yang menjadi fokus utama penelitian. Populasi ini merupakan kumpulan seluruh orang atau sesuatu yang dapat ditemukan atribut atau sifat serupa yang menjadi sasaran dalam penelitian tersebut. Namun, mengumpulkan data dari seluruh populasi biasanya tidak efektif karena waktu dan biaya yang dibutuhkan tidaklah sedikit. Oleh karena itu, diperlukan teknik sampling untuk memilih sebagian dari populasi yang mewakili dengan baik karakteristik populasi yang diinginkan dalam penelitian.

Pemilihan teknik sampling harus didasarkan pada tujuan penelitian dan karakteristik populasi yang diteliti. Pemilihan teknik sampling yang tepat akan membantu mendapatkan sampel yang representatif dan mengurangi bias dalam penelitian. Teknik sampling yang baik akan membantu memperoleh data yang akurat dan valid sehingga kesimpulan yang diambil dari penelitian tersebut dapat diandalkan.

Menurut Suharsimi Arikunto (2013), Sugiyono (2021), dan Slameto (2018), teknik sampling yang baik adalah teknik yang mampu merepresentasikan populasi secara akurat dan mengurangi bias dalam penelitian. Hal tersebut juga harus dapat menghasilkan sampel yang merepresentasikan karakteristik populasi yang sebenarnya. Oleh karena itu, pemilihan teknik sampling yang tepat guna mendapatkan data yang tepat dan sah memiliki kepentingan yang signifikan dalam penelitian berbasis angka.

Dikarenakan peneliti melakukan sensus kepada seluruh peserta tour, maka jumlah sampel yang akan diperoleh sama dengan jumlah populasi. Dalam kasus ini, untuk mengetahui kualitas pelayanan tur dari jumlah total responden sebanyak 120 orang, diperlukan informasi mengenai proporsi kejadian yang diharapkan dan tingkat kesalahan yang diizinkan. Karena jumlah populasi sebanyak 120 peserta tur, maka sampel yang akan peneliti peroleh adalah sebanyak 120 sampel.

D. Metode Pengumpul

1. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian mengenai kualitas pelayanan tur Jogja yang diselenggarakan oleh Enhaii Travel, pengambilan data merupakan tahap penting yang harus dilakukan dengan seksama karena data yang diperoleh akan digunakan sebagai bahan analisis. Setelah melakukan berbagai pertimbangan, metode pengumpulan data yang dipilih oleh peneliti adalah sebagai berikut :

a. Kuesioner

Metode kuesioner merupakan sebuah strategi pengumpulan informasi dengan cara menyebarkan rangkaian pertanyaan tertulis kepada partisipan guna memperoleh respon terkait topik yang sedang diinvestigasi. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data di mana individu yang dimintai pendapat diminta untuk menjawab sejumlah pertanyaan. Hal ini disampaikan oleh Sugiyono (2017).

b. Studi Kepustakaan

Penulis kemudian menggunakan studi pustaka, sebuah teknik pengumpulan data dari buku, catatan, laporan, dan bahan bacaan yang terkait dengan isu tersebut atau berhubungan dengan masalah yang disebutkan yang ingin diselesaikan oleh penulis. Penulis menggunakan metode ini karena membutuhkan masukan dari literatur yang relevan dan hasil penelitian sebelumnya. Studi kepustakaan menggunakan jurnal, literatur, buku, dan hasil penelitian.

E. Definisi Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2017), definisi operasional variabel merujuk pada dimensi atau nilai yang telah ditetapkan oleh penulis untuk digunakan dan menghasilkan kesimpulan. Definisi variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah teori SERVQUAL (*Service Quality*) dari Parasuraman, Zeithaml, and Leonard, 1994.

TABEL 3
MATRIX OPERASIONAL VARIABEL

Grand Theory	Dimensi	Indikator	Skala Pengukuran
<i>The gap between expectation and service standards/performance is the primary indicator of overall service quality</i> (Parasuraman, Zeithaml, and Leonard, 1994b).	<i>Reliability</i>	Memberikan layanan seperti yang dijanjikan	Ordinal
		Menangani masalah layanan pelanggan dengan andal	
		Melakukan layanan dengan benar pada percobaan pertama	
		Menyediakan layanan tepat waktu yang dijanjikan	

		Menjaga catatan yang bebas dari kesalahan	
		Karyawan yang memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan	
	<i>Responsiveness</i>	Menjaga pelanggan terinformasi tentang kapan layanan akan dilakukan	
		Layanan yang cepat kepada pelanggan	
		Kemauan untuk membantu pelanggan	
		Kesiapan untuk menanggapi permintaan pelanggan	
	<i>Assurance</i>	Karyawan yang menanamkan keyakinan pada pelanggan	
		Membuat pelanggan merasa aman dalam transaksi mereka	
		Karyawan yang selalu sopan dan ramah.	
	<i>Empathy</i>	Memberikan perhatian individual pada pelanggan	
		Karyawan yang bersikap empatik terhadap pelanggan	
		Memiliki kepentingan terbaik pelanggan di hati	
		Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan	
		Jam kerja yang nyaman	
	<i>Tangibles</i>	Peralatan modern	
		Fasilitas yang menarik secara visual	
		Karyawan yang memiliki penampilan rapi dan profesional	

		Materi yang menarik secara visual terkait dengan layanan	
--	--	--	--

Sumber: Parasuraman, 1994

F. Analisis Data

Penelitian kuantitatif dilakukan dengan cara menganalisis data yang telah dikumpulkan dari responden atau sumber data lainnya kemudian disusun dalam kategori berdasarkan faktor dan kelompok responden yang berbeda, mengungkapkan informasi terkait setiap variabel yang diteliti, melakukan analisis untuk menjawab pertanyaan penelitian, dan menjalankan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan (Sugiyono, 2016).

1. Teknik Analisis Data

Dalam melakukan analisis data mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Enhaii Travel kepada peserta tur Jogja, penulis akan menggunakan metode uji statistik deskriptif. Menurut Sugiyono (2016) metode ini adalah salah satu teknik analisis data yang dalam hal ini, digunakan untuk menguraikan atau mengilustrasikan data yang sudah dikumpulkan dalam bentuk yang aslinya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku secara umum atau melakukan generalisasi.

2. Alat Analisis Data

Untuk mengukur kualitas pelayanan, penulis akan menggunakan skala Likert yang dijelaskan oleh Sugiyono (2016) sebagai alat pengukuran yang efektif dalam melakukan penilaian terhadap sikap, pandangan, dan persepsi terhadap individu atau kelompok tentang fenomena sosial. Dengan begitu, penggunaan skala Likert diharapkan dapat memberikan data yang akurat dan representatif mengenai persepsi peserta terhadap kualitas pelayanan di Enhaii Travel. Sementara untuk alat analisis data, peneliti akan menggunakan SPSS untuk menganalisis

data tersebut.

TABEL 4
SKALA UKUR LIKERT

5	4	3	2	1
Sangat Setuju	Setuju	Ragu-ragu	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju

Sumber : Sugiyono, 2016

G. Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menentukan keabsahan suatu kuesioner guna menentukan apakah kuesioner tersebut valid atau tidak. Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa alat yang digunakan untuk mengumpulkan data sesuai. Sugiono (2017) menyatakan Kalimat tersebut dirumuskan dengan cara berikut untuk memastikan bahwa instrumen tersebut mampu mengukur hal yang seharusnya diukur, berdasarkan hasil uji yang valid. Mencari nilai validitas sebuah item dengan mengkorelasikan jumlah skor item secara keseluruhan dengan skor masing-masing item. Rumus korelasi bivariate Pearson atau produk momen Pearson dapat digunakan untuk menguji validitas :

$$r_{xy} = \frac{(n\Sigma XY) - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{(n(\Sigma X^2) - (\Sigma X)^2)(n(\Sigma Y^2) - (\Sigma Y)^2)}}$$

Keterangan :

n : Banyak data

X : Nilai skor dari item instrumen

Y : Total skor dari seluruh item instrument

2. Uji Reabilitas

Alat yang digunakan untuk mengukur sesuatu harus mencakup stabilitas yang akurat dari waktu ke waktu untuk memastikan bahwa ia selalu konsisten dengan hasilnya. Pengujian reliabilitas merupakan suatu teknik pengukuran yang mampu dievaluasi untuk menentukan tingkat kehandalan dan kepercayaannya yang mana dihasilkan dengan alat ukur yang stabil dan konsisten (Silalahi, 2012). Tidak seperti pengujian validitas yang hanya berfokus pada satu pertanyaan, pengujian reliabilitas dapat dilakukan bersama dengan seluruh kuesioner. Salah satu metode yang sering digunakan untuk menguji reliabilitas adalah dengan menggunakan rumus Alpha Cronbach. yaitu:

$$a = \left(\frac{k}{(k - 1)} \right) \left(\frac{\Sigma a^2 b}{a^2 t} \right)$$

Keterangan :

a : Koefisien Alpha Cronbach

k : Jumlah item pertanyaan

$\Sigma a^2 b$: Jumlah varian butir

$a^2 t$: Varian total

H. Jadwal Penelitian

TABEL 5
JADWAL PROYEK AKHIR

No	Perencanaan Kegiatan	Bulan						
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul
1	Penyusunan <i>Term of Reference</i>							
2	Pengumpulan TOR dan Pengajuan Dosen Pembimbing							
3	Pengumuman Dosen Pembimbing							
4	Penyusunan Proposal Penelitian							
5	Sidang Proposal Penelitian							
6	Revisi Proposal Penelitian							
7	Survei dan Pengumpulan Data							
8	Olah Data							
9	Hasil Penelitian							
10	Sidang Hasil Penelitian							

Sumber : Olah Data Penulis, 2023