

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Definisi desain penelitian menurut Umar (2007) adalah peta jalan terstruktur dalam hal hubungan antara variabel-variabel terintegrasi untuk membuat kueri yang dapat menjawab pertanyaan penelitian mencakup apa yang akan dilakukan peneliti, dimulai dengan hipotesis dan implikasi operasional untuk analisis akhir. Pada penelitian pembahasan tingkat kepuasan wisatawan Kepulauan Seribu ditinjau dari aspek atraksi, amenitas, dan aksesibilitas pariwisata ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode kuantitatif digunakan untuk mempelajari ukuran sampel demografis atau sampel yang pada umumnya dilakukan secara acak (*random*), dengan mengumpulkan data menggunakan alat penelitian untuk menganalisis model statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2017).

Untuk menjawab rumusan masalah penulis menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) sebagaimana yang dikatakan Kotler dan Keller (2016) untuk mengetahui puas atau ketidakpuasan pelanggan dapat menggunakan metode IPA yang fungsi utamanya adalah untuk menampilkan informasi yang berkaitan dengan faktor layanan yang sangat mempengaruhi kepuasan dan kepercayaan pelanggan.

B. Obyek Penelitian

Obyek penelitian merupakan karakteristik dengan variasi tertentu yang diidentifikasi oleh peneliti untuk dipelajari, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017). Obyek dari penelitian ini adalah Kepulauan Seribu.

Kepulauan Seribu merupakan distrik administratif di DKI Jakarta, yang cakupan wilayahnya adalah kelompok-kelompok pulau di Teluk Jakarta. Kepulauan Seribu juga merupakan kabupaten administrasi provinsi di bawah pemerintah provinsi DKI Jakarta. Wilayah Kepulauan Seribu mencapai $11,81 \text{ km}^2$ dengan sekitar 110 pulau yang membentang dari pantai utara Jakarta hingga 100 mil laut di utara.

GAMBAR 2
PETA WILAYAH KABUPATEN ADMINISTRASI
KEPULAUAN SERIBU



Sumber: <https://travelwisataindonesia.com/>

Dikarenakan banyaknya pulau di Kepulauan Seribu maka penelitian ini mengambil sampel di tiga pulau yang menjadi favorit dan yang paling banyak dikunjungi, yaitu:

1. Pulau Untung Jawa

Pulau Untung Jawa terletak sangat dekat dengan dermaga Marina Ancol yaitu hanya menempuh sekitar 20 menit di perjalanan, maka dari itu pulau ini kerap dijadikan sebagai pulau favorit untuk para wisatawan. Pulau Untung Jawa merupakan salah satu dari enam kelurahan yang berada di kecamatan Kepulauan Seribu Selatan.

2. Pulau Tidung

Pulau Tidung terdiri dari 2 wilayah yaitu Pulau Tidung Kecil dengan luas wilayah 50 hektar dan Pulau Tidung besar yang memiliki luas wilayah 100 hektar. Pulau Tidung mulai terkenal ketika dibangunnya Jembatan Cinta yaitu penghubung antara Pulau Tidung Kecil dengan Pulau Tidung Besar di atas permukaan laut. Selain ikon jembatan cinta berbagai fasilitas pun dibangun untuk memperlengkap kegiatan wisata seperti *donut boat*, jetski, *banana boat*, dan berbagai permainan air lainnya.

3. Pulau Pramuka

Pulau Pramuka merupakan pusat administrasi dan pemerintahan Kabupaten Administratif Kepulauan Seribu

yang memiliki luas sebesar 16,73 ha. Pulau ini pun memiliki taman nasional mangrove seluas 3.000 meter persegi serta tempat penangkaran penyu sisik, Pulau Pramuka menjadi destinasi favorit bagi wisatawan yang senang dengan konservasi alam (Jakarta-tourism.go.id, 2018).

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Corper et al dalam Sugiyono (2017) populasi adalah semua yang akan menjadi bidang generalisasi. Elemen populasi adalah total yang akan diukur, yaitu unit yang diteliti. Di dalam penelitian ini, penulis menetapkan kategori sebagai populasi yaitu wisatawan yang telah melakukan dari Pulau Untung Jawa, Pulau Tidung, atau Pulau Pramuka.

TABEL 4

DATA PULAU-PULAU DENGAN JUMLAH WISATAWAN TERBANYAK PADA TAHUN 2019

No.	Pulau	Jumlah Wisatawan
1.	Pulau Tidung	129.916 orang
2.	Pulau Untung Jawa	109.595 orang
3.	Pulau Pramuka	89.355 orang
TOTAL		328.866 orang

Sumber: Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu (2019)

2. Sampel

Dalam penelitian kuantitatif, sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2017). Pada penelitian ini teknik *sampling* yang digunakan adalah *non-probability sampling* yang merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi, penulis juga menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu teknik menentukan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2017).

Karena populasi telah diketahui maka untuk menghitung jumlah sampel pada penelitian ini digunakan rumus Yamane sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel yang diperlukan

N = Jumlah populasi

e = Tingkat kesalahan sampel (dengan besaran 5% -10%)

Sumber: Sugiyono, 2017

Berdasarkan rumus di atas, penulis mengambil taraf kesalahan 10% untuk populasi wisatawan di ketiga pulau Kepulauan Seribu yaitu sejumlah 328.866, sehingga jumlah sampel yang ditetapkan pada penelitian ini sebagai berikut:

$$n \frac{328.866}{1+328.866} = 99,97 \text{ atau dapat dibulatkan menjadi } 100 \text{ responden.}$$

Mengacu pada jumlah sampel tersebut, penulis merumuskan jumlah sampel per pulau yang dibutuhkan sebagai berikut

$$\text{Jumlah sampel per pulau} = \frac{\text{Jumlah populasi per pulau}}{\text{Jumlah populasi total}} \times \text{Jumlah sampel yang dibutuhkan}$$

Berdasarkan rumus di atas, berikut perhitungan jumlah sampel per pulau.

TABEL 5

PERHITUNGAN JUMLAH SAMPEL WISATAWAN PER PULAU

No.	Pulau	Jumlah Populasi	Jumlah sampel
1.	Pulau Tidung	129.916	40 responden
2.	Pulau Untung Jawa	109.595	33 responden
3.	Pulau Pramuka	89.355	27 responden
TOTAL		328.866	100 responden

Sumber: olahan penulis, 2020

D. Metode Pengumpulan Data

1. Teknik Pengumpulan Data

a) Penyebaran Kuesioner

Kuesioner adalah metode pengumpulan data dengan menghadirkan serangkaian pertanyaan atau pernyataan kepada responden. Pada penelitian ini penyebaran kuesioner dilakukan

menggunakan *google form* dimana responden dalam penelitian ini adalah wisatawan yang telah melakukan perjalanan dari Pulau Untung Jawa, Pulau Tidung atau Pulau Pramuka dengan cara mengirim pesan kepada pengguna media sosial yang pernah memberi *tag place* salah satu dari ketiga pulau tersebut pada foto yang mereka unggah. Jumlah sampel yang dibutuhkan adalah 100 orang wisatawan sebagai sampel.

b) Studi Dokumentasi

Dokumen yang dimaksud dalam penelitian ini adalah catatan peristiwa yang sudah terjadi dalam bentuk tulisan, gambar, maupun karya seseorang yang berkesan. Dalam penelitian ini dokumentasi yang diambil berupa data-data jumlah kunjungan wisatawan.

2. Alat Pengumpulan Data

a) Kuesioner

Kuesioner adalah serangkaian pertanyaan yang secara logis terkait dengan masalah penelitian, dan setiap pertanyaan memiliki signifikansi ketika pengujian hipotesis (Nazir, 2014). Dalam penelitian ini, penulis menyebarkan kuesioner dengan cara *online* menggunakan *google form* kepada wisatawan yang telah melakukan perjalanan dari Kepulauan Seribu. Penulis membagikan angket kepada 100 responden yang telah dibagi menjadi tiga disesuaikan dengan jumlah sampel perpulau.

Dalam menyebarkan kuesioner, penulis menggunakan skala Likert. Skala Likert merupakan pengukuran sikap, perilaku dan pendapat mengenai suatu hal menurut responden. Dengan skala ini, variabel yang diukur akan dijabarkan dalam bentuk indikator variabel, setelah itu indikator tersebut akan dijadikan alat untuk menyusun item-item instrumen berupa pertanyaan maupun pernyataan. Berikut bentuk dari jawaban skala Likert :

TABEL 6
PENGUKURAN SKALA LIKERT

Skor	Penilaian
5	Sangat Puas
4	Puas
3	Cukup
2	Tidak Puas
1	Sangat Tidak Puas

Sumber: Sugiyono (2015)

Dengan rumus yang digunakan yaitu:

- a) Rumus untuk mendapatkan skor tertinggi (data terbesar):

$$\text{Skor tertinggi} = \text{Bobot nilai terbesar} \times \text{jumlah pertanyaan} \times \text{sampel}$$
- b) Rumus untuk mendapatkan skor terendah (data terkecil):

Skor terendah = Bobot nilai terendah \times jumlah pertanyaan \times sampel

c) Rumus untuk menentukan rentang nilai:

$$\text{Rentang Nilai} = \frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Interval}}$$

E. Uji Validitas

Validitas merupakan ketepatan atau keakuratan suatu alat ukur. Dalam penelitian ini Uji validitas yang digunakan adalah rumus korelasi dari Pearson, seperti dibawah ini:

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

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi antar dua variabel yang dikorelasikan

X = Skor item yang digunakan

Y = Total skor seluruh item variabel

n = Jumlah responden dalam uji instrumen

TABEL 7
UJI VALIDITAS

No. Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	0,395	0,361	VALID
2	0,496	0,361	VALID
3	0,584	0,361	VALID
4	0,403	0,361	VALID
5	0,566	0,361	VALID
6	0,702	0,361	VALID
7	0,708	0,361	VALID
8	0,535	0,361	VALID
9	0,616	0,361	VALID
10	0,587	0,361	VALID
11	0,595	0,361	VALID
12	0,627	0,361	VALID
13	0,591	0,361	VALID
14	0,704	0,361	VALID
15	0,636	0,361	VALID
16	0,677	0,361	VALID
17	0,687	0,361	VALID
18	0,773	0,361	VALID
19	0,661	0,361	VALID
20	0,786	0,361	VALID
21	0,658	0,361	VALID
22	0,534	0,361	VALID
23	0,698	0,361	VALID
24	0,700	0,361	VALID
25	0,676	0,361	VALID
26	0,572	0,361	VALID
27	0,703	0,361	VALID
28	0,599	0,361	VALID
29	0,750	0,361	VALID
30	0,657	0,361	VALID
31	0,694	0,361	VALID
32	0,850	0,361	VALID
33	0,700	0,361	VALID
34	0,703	0,361	VALID
35	0,648	0,361	VALID
36	0,619	0,361	VALID
37	0,748	0,361	VALID
38	0,574	0,361	VALID
39	0,570	0,361	VALID

TABEL 7
UJI VALIDITAS
(LANJUTAN)

No. Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
40	0,737	0,361	VALID
41	0,700	0,361	VALID
42	0,800	0,361	VALID
43	0,566	0,361	VALID
44	0,367	0,361	VALID
45	0,524	0,361	VALID
46	0,614	0,361	VALID
47	0,508	0,361	VALID
48	0,635	0,361	VALID
49	0,627	0,361	VALID
50	0,427	0,361	VALID
51	0,510	0,361	VALID
52	0,460	0,361	VALID
53	0,816	0,361	VALID
54	0,759	0,361	VALID
55	0,677	0,361	VALID
56	0,706	0,361	VALID

Sumber: Olahan Penulis, 2020

Pada tabel uji validitas taraf kesalahan yang digunakan sebesar 5% dengan $N = 30$ maka didapat r_{hitung} sebesar 0,361. Item instrumen dinyatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$. Sebaliknya, jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka instrumen dikatakan tidak valid.

F. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur kuesioner yang menunjukkan variabel atau struktur. Sebuah kuesioner dikatakan reliable atau dapat diandalkan jika respons responden terhadap pernyataan dari waktu ke waktu konsisten atau stabil (Ghozali, 2009). Dalam penelitian ini digunakan uji

reliabilitas dengan menggunakan formula Cronbach's Alpha dimana hasil keputusan reliabilitas dapat dikatakan reliabel apabila setiap variabel memperoleh nilai alfa > 0,700 dengan rumus sebagai berikut :

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \times \left\{ 1 - \frac{\sum S_i}{S_t} \right\}$$

Keterangan :

r_{11} = Nilai reliabilitas

$\sum S_i$ = Jumlah varians skor tiap-tiap item

S_t = Varians total

k = Jumlah item

TABEL 8
UJI RELIABILITAS

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,972	,972	56

Hasil uji realibilitas menunjukan bahwa variabel instrumen memiliki nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,700. Dengan demikian semua item pertanyaan dinilai reliabel.

G. Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian adalah segala bentuk yang dipelajari oleh peneliti untuk mendapatkan informasi tentang hal tersebut, kemudian disimpulkan (Sugiyono, 2017). Pengukuran terhadap variabel penelitian dilakukan dengan cara menguraikan variabel penelitian kedalam operasionalisasi variabel penelitian yang terdiri dari variabel, sub-variabel dan indikator. Variabel dalam penelitian ini yaitu kepuasan dengan *grand theory* menurut Kotler dan Keller (2009) yaitu kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi mereka. Apabila kinerja sesuai dengan ekspektasi maka dapat dikatakan pelanggan merasa puas sebaliknya jika kinerja tidak sesuai dengan ekspektasi maka pelanggan tidak merasa puas, dan apabila kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang. Sesuai dengan pengertian tersebut variabel kepuasan memiliki turunan atau sub-variabel yaitu ekspektasi dan persepsi. Ekspektasi menurut Zeithaml (1988) merupakan keyakinan pelanggan terhadap standar suatu produk atau layanan yang akan diterimanya, sedangkan persepsi merupakan penilaian keseluruhan suatu produk atau layanan yang didasari oleh pengalaman yang dirasakan pelanggan. Berikut tabel matriks operasional variabel (halaman 32):

TABEL 9**MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL**

Konsep	Variabel	Sub Variabel	Dimensi	Indikator	Instrumen	No. Item
Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi mereka. (Kotler dan Keller, 2009)	Ekspektasi & Persepsi	Atraksi	Alam	Keunikan atraksi alam di pulau yang dikunjungi	Kuesioner	6
				Harga tiket masuk Atraksi Alam		7
				Aksesibilitas menuju atraksi alam		8
				Kebersihan di sekitar atraksi alam		9
				Kelengkapan sarana dan prasarana yang disediakan di atraksi alam		10

TABEL 9
MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL
(LANJUTAN)

Konsep	Variabel	Sub Variabel	Dimensi	Indikator	Instrumen	No. Item
			Budaya	Keunikan atraksi budaya di pulau yang dikunjungi	Kuesioner	11
				Harga tiket masuk Atraksi budaya		12
				Aksesibilitas menuju atraksi budaya		13
				Kebersihan di sekitar atraksi budaya		14
				Kelengkapan sarana dan prasarana yang disediakan di atraksi budaya		15
			Buatan	Keunikan atraksi buatan di pulau yang dikunjungi	Kuesioner	16
				Harga tiket masuk Atraksi buatan		17
				Aksesibilitas menuju atraksi buatan		18
				Kebersihan di sekitar atraksi buatan		19

TABEL 9
MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL
(LANJUTAN)

Konsep	Variabel	Sub Variabel	Dimensi	Indikator	Instrumen	No. Item
		Amenitas	Akomodasi	Kebersihan akomodasi	Kuesioner	20
				Ketersediaan kapasitas kamar		21
				Tingkat kepuasan terhadap pelayanan di akomodasi		22
				Tingkat kepuasan wisatawan terhadap biaya yang dikeluarkan untuk akomodasi		23
			Toilet Umum	Tingkat kepuasan wisatawan mengenai fasilitas toilet umum		24
				Tingkat kepuasan wisatawan mengenai kebersihan toilet umum		25
			Toko Souvenir	Tingkat kepuasan wisatawan mengenai harga dan barang di toko souvenir		26
				Tingkat kepuasan wisatawan mengenai lokasi toko souvenir		27
			Local guide	Kejelasan <i>local guide</i> dalam menyampaikan informasi		28
				Kerapihan dan kebersihan penampilan <i>local guide</i>		39
				Keramahan <i>local guide</i> terhadap wisatawan		30
			Aksesibilitas	Transportasi		Tingkat kemudahan dalam membeli tiket kapal
		Tingkat kepuasan terhadap harga tiket dengan fasilitas yang di dapat			32	
		Tingkat kepuasan wisatawan terhadap ketepatan waktu keberangkatan kapal			33	

Sumber: (Kotler dan Keller, 2009), (Zeithaml, 1988), (Middleton, 2001)

H. Analisis Data

Analisis data adalah kegiatan mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, membuat tabulasi data berdasarkan variabel semua responden, menyediakan data untuk setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis (Sugiyono, 2015). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

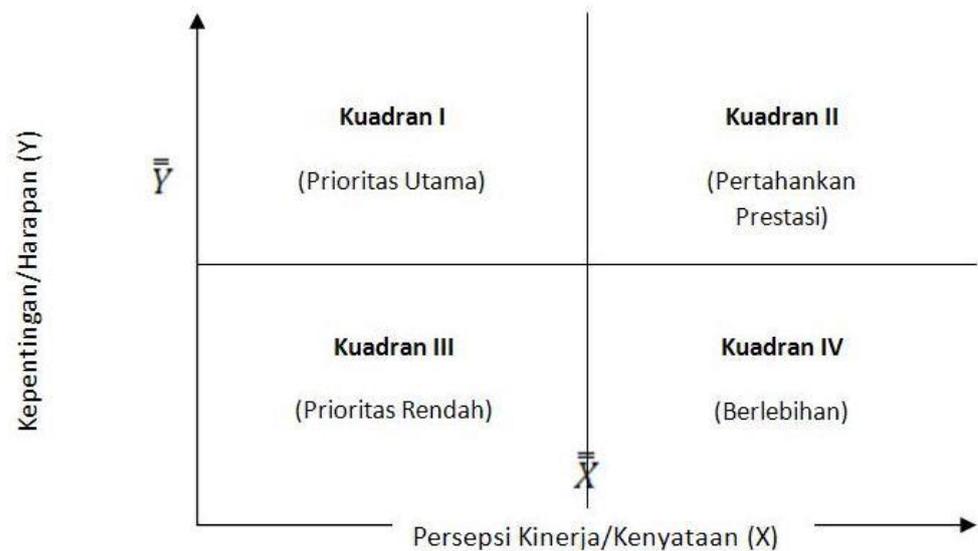
1. **Statistik Deskriptif**

Statistik yang digunakan dalam menganalisa data dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif. Statistik deskriptif berguna untuk mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya menjadi suatu informasi yang mudah dan lebih jelas untuk dipahami.

2. ***Importance Performance Analysis (IPA)***

Martilla dan Jams dalam (Zeithaml et al. 1990) mengusulkan penggunaan metode *Importance Performance Analysis* atau IPA dalam mengukur kepuasan layanan. Dalam analisis IPA, pemetaan untuk semua variabel yang mempengaruhi kualitas layanan telah dikonversi menjadi empat kuadran. Keempat kuadran dalam *Importance-Performance Analysis* dapat dilihat sebagai berikut:

GAMBAR 3
KUADRAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*



Keterangan:

- a) Kuadran I menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi pelanggan, termasuk item layanan yang dianggap sangat penting, tetapi produk tidak sesuai dengan keinginan pelanggan, sehingga tidak puas.
- b) Kuadran II menyajikan unsur-unsur dasar yang sudah ada dalam produk, sehingga harus dipertahankan dan dianggap sangat penting dan memuaskan.
- c) Kuadran III menunjukkan faktor-faktor yang memiliki dampak kurang signifikan terhadap pelanggan, keberadaannya biasa saja dan dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

- d) Kuadran IV menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting tetapi sangat memuaskan dan implementasinya berlebihan.

Rumus yang digunakan dalam IPA adalah sebagai berikut :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan :

TKi = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian tingkat kinerja/kepuasan

Yi = Skor penilaian kepentingan

I. Jadwal Penelitian

TABEL 10
JADWAL PENELITIAN

NO	Kegiatan	Bulan							
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Ags
1	Observasi								
2	Pengajuan TOR & Usulan Proposal								
3	Pembuatan Usulan Proposal								
4	Seminar Usulan Proposal								
5	Revisi Usulan Proposal								
6	Pengumpulan Data								
7	Penyusunan Skripsi								
8	Pengumpulan Skripsi								
9	Sidang								